DOCUMENTO DE REFERENCIA

CONVOCATORIA DE INGRESO DE PERSONAL LABORAL FIJO EN LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E., PERTENECIENTES AL GRUPO PROFESIONAL IV

(PERSONAL OPERATIVO)

CONTENIDO DE CORREOS ACTUALIZADO A OCTUBRE DE 2022

NOTA BENE: En aras de la sostenibilidad y el respeto al medio ambiente, no se recomienda la impresión de este archivo digital. Algunas imágenes podrían mostrar baja resolución al ser impresas.

DOCUMENTO DE REFERENCIA
CONVOCATORIA DE INGRESO DE PERSONAL LABORAL FIJO EN LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E., PERTENECIENTES AL GRUPO PROFESIONAL IV (PERSONAL OPERATIVO)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E., 2022

ISBN-13 (impreso) 978-84-486-3660-9
ISBN-13 (digital) 978-84-486-3710-1

Publicado por McGraw Hill
Edificio Oasis, 1.ª planta
Basauri, 17
28023 Aravaca (Madrid, España)
Tel. +34 91 1803000
www.mheducation.es

Reservados todos los derechos. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni su transmisión o divulgación onerosa de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, digital, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin la autorización previa y por escrito de los titulares del © copyright.

Coordinación de contenidos: Expertos de Correos

Los nombres ficticios de compañías, productos, personas, personajes y/o datos que puedan haber sido aquí utilizados (en estudios de casos o ejemplos) no pretenden representar a ningún individuo, compañía, producto o situación de la realidad.

Contenido abreviado

TEMA 1. Correos: marco normativo postal y naturaleza jurídica. Organismos reguladores nacionales e internacionales. Organizaciones postales internacionales en las que participa o tienen vinculación con Correos. Organización del Grupo Correos. Correos y su adaptación a los cambios

TEMA 2. Experiencia de personas en Correos. Diversidad, inclusión e igualdad. Prevención de riesgos y bienestar. Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Ejes de la sostenibilidad en Correos. Emprendimiento e innovación

TEMA 3. Productos y servicios: Comunicación. Paquetería de Correos y de Correos Express. Servicios e-commerce y Citypaq

TEMA 4. Productos y servicios: En Oficinas. Servicios Financieros. Soluciones Digitales. Filatelia

TEMA 5. Nuevas líneas de negocio: Correos Logística. Correos Frío. Otros negocios

TEMA 6. Herramientas. Funciones y utilidad

TEMA 7. Procesos operativos I: Admisión

TEMA 8. Procesos operativos II: Tratamiento y Transporte

TEMA 9. Procesos operativos III: Distribución y Entrega

TEMA 10. El cliente: atención al cliente y calidad. Protocolos de Ventas

TEMA 11. Internacionalización y Aduanas

TEMA 12. Normas de cumplimiento: Protección de datos. Prevención de Blanqueo de Capitales. Compromiso ético y transparencia. Seguridad de la Información y Ciberseguridad

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Contenido detallado

TEMA 1. Correos: marco normativo postal y naturaleza jurídica. Organismos reguladores nacionales e internacionales. Organizaciones postales internacionales en las que participa o tienen vinculación con Correos. Organización del Grupo Correos. Correos y su adaptación a los cambios 1

1.1. Introducción 3
1.1.1. Historia del servicio postal 3
1.1.2. Servicio postal universal (SPU) y Correos como prestador del servicio postal universal 4
1.1.3. Liberalización del sector postal (SP) 8

1.2. Marco normativo postal y naturaleza jurídica de Correos 9
1.2.1. Naturaleza jurídica de Correos 9
1.2.2. Marco normativo de Correos 10
1.2.3. Marco normativo postal. Garantías y derechos de los usuarios del operador postal universal 20
1.2.4. Marco normativo internacional 26

1.3. Organismos reguladores 27
1.3.1. Organismos reguladores nacionales 27
1.3.2. Organismos reguladores internacionales 34

1.4. Organizaciones Postales Internacionales 39
1.4.1. Instituciones 39
1.4.2. Empresas, alianzas de negocio y redes internacionales 41

1.5. Organización y estrategia 44
1.5.1. Grupo Correos 44
1.5.2. Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Correos) 51
1.5.3. Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. 59
1.5.4. Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E. 61
1.5.5. Correos Telecom, S.A., SM.E. 62
1.5.6. Correos Express Portugal, S.A. 65

1.6. Correos y su adaptación a los cambios 66
1.6.1. Evolución del mercado postal en España 66
1.6.2. Evolución del mercado de la paquetería en España 70
1.6.3. Líneas estratégicas de actuación y diversificación 77

TEMA 2. Experiencia de personas en Correos. Diversidad, inclusión e igualdad. Prevención de riesgos y bienestar. Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Ejes de la sostenibilidad en Correos. Emprendimiento e innovación 81

2.1. Ejes de actuación de la gestión de las personas 83
2.1.1. Experiencia de personas en Correos 83
2.1.2. Formación y capacitación 85

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2.2. Conceptos de diversidad, inclusión y equidad en Correos 87
2.2.1. Conceptos de diversidad, inclusión y equidad en Correos 87
2.2.2. La diversidad 90

2.3. Prevención de riesgos y bienestar 95
2.3.1. Normativa española en Prevención de Riesgos Laborales (PRL) 95
2.3.2. Política de PRL en Correos 99
2.3.3. Estructura PRL en Correos 102
2.3.4. Obligaciones de la empresa y los trabajadores en materia de PRL 109
2.3.5. Derechos de los trabajadores en materia de la PRL 111
2.3.6. Procedimientos y protocolos preventivos aplicables al grupo profesional iv: Operativos 112
2.3.7. Bienestar físico y emocional 133

2.4. Responsabilidad Social Corporativa 135
2.4.1. Contribución social de Correos 135
2.4.2. El modelo de alineación con los ODS 137

2.5. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 137
2.5.1. ODS y emergencia climática 137

2.6. Principales ejes de la contribución de Correos a los ODS 144
2.6.1. En Correos tenemos un plan. Modelo de alineación con los ODS 144
2.6.2. Negocio e innovación social 145
2.6.3. Compromiso con la comunidad 148
2.6.4. Gestión sostenible 150

2.7. Emprendimiento e innovación 156
2.7.1. Emprendimiento corporativo e innovación abierta en Correos 156
2.7.2. CorreosLabs, ¿qué es? 159
2.7.3. El papel de los empleados de Correos en los retos de emprendimiento 160

TEMA 3. Productos y servicios: Comunicación. Paquetería de Correos y de Correos Express. Servicios e-commerce y Citypaq 163

3.1. Introducción a los productos de Correos: atributos y valores añadidos 165

3.2. Servicios de comunicación 165
3.2.1. Carta ordinaria 166
3.2.2. Carta certificada 168
3.2.3. Notificaciones 171
3.2.4. Servicios de marketing directo 174
3.2.5. Respuestas comerciales 185
3.2.6. Libros 188
3.2.7. Publicaciones periódicas 195
3.2.8. Cecograma 198
3.2.9. Servicios telegráficos 199

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

3.3. Paquetería de Correos y de Correos Express 202
3.3.1. Paquetería de Correos 202
3.3.2. Paquetería y servicios Correos Express 236

3.4. Servicios e-commerce y Citypaq 260
3.4.1. Canales digitales de Correos 260
3.4.2. Soluciones e-commerce a clientes 284
3.4.3. Servicios Citypaq 289

TEMA 4. Productos y servicios: En Oficinas. Servicios Financieros. Soluciones Digitales. Filatelia 295

4.1. Introducción 297

4.2. Productos y servicios de venta en oficina 297
4.2.1. Servicios postales 298
4.2.2. Productos que se comercializan en Correos. Tarifa Plana 300
4.2.3. Servicios adicionales 302
4.2.4. Servicios de fidelización 309
4.2.5. Servicios para el ciudadano 311
4.2.6. Acuerdos con terceros 332
4.2.7. Material de oficina, libros y *merchandising* 349
4.2.8. Correos con la sociedad 351

4.3. Servicios financieros 351
4.3.1. Envío de dinero 351
4.3.2. Correos Cash – Ingreso y reintegro de fondos en entidades financieras 371
4.3.3. Correos Prepago 372
4.3.4. Correos Pay – Pago de impuestos, tributos, tasas o facturas en entidades públicas o privadas 373
4.3.5. Cobro de recibos 373

4.4. Soluciones digitales 374
4.4.1. Buzón Digital 374
4.4.2. Correos ID 377
4.4.3. Notificaciones digitales 380

4.5. Filatelia 381
4.5.1. Introducción 382
4.5.2. Libros de sellos 384
4.5.3. Pruebas de artista 385
4.5.4. Carpetas temáticas 385
4.5.5. Numismática 386
4.5.6. Tu sello personalizado 386
4.5.7. Otros productos filatélicos: sobres de primer día de circulación, tarjetas postales, matasellos, A.T.M. y grabados 388

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

TEMA 5. Nuevas líneas de negocio: Correos Logística. Correos Frío. Otros negocios 391

5.1. Introducción 393

5.2. Nuevas líneas de negocio 394
5.2.1. Correos Logística 394
5.2.2. Correos Frío 432
5.2.3. Otros negocios 436

TEMA 6. Herramientas. Funciones y utilidad 439

Introducción 441

6.1. Aplicaciones básicas de gestión 442
6.1.1. IRIS (información de recursos informáticos y sistemas) 442
6.1.2. SGIE (Sistema de Gestión Integral de Envíos) 450
6.1.3. Minerva 453

6.2. Otras aplicaciones de Oficinas 456
6.2.1. SEDI (Sistema de Envío de Dinero) 456
6.2.2. SGTC (Sistema de Gestión de Tarjetas de Cliente) 456
6.2.3. Quenda 457
6.2.4. WUPOS 461
6.2.5. Hermes 461

6.3. Dispositivo PDA 461
6.3.1. Acceso a la PDA 461
6.3.2. Principales funcionalidades personal de reparto 462
6.3.3. Aplicaciones dispositivo PDA 462

6.4. Aplicaciones gestión de responsable 467
6.4.1. SIGUA 467
6.4.2. CRM. Gestión de relaciones con el cliente 468
6.4.3. SIE (información estadística) 470
6.4.4. GPVO (Suministros) 471

TEMA 7. Procesos operativos I: Admisión 473

7.1. Introducción 475
7.1.1. El circuito de la correspondencia 475

7.2. Admisión: cuestiones generales 476
7.2.1. Medios de pago en oficinas 477
7.2.2. Sistemas de franqueo y sistemas de pago alternativo 485
7.2.3. Objetos prohibidos y de circulación restringida 489

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

7.2.4. Mercancías peligrosas admisibles 493
7.2.5. Emisión de facturas por servicios de cobro al contado 501
7.2.6. Insuficiencia de franqueo 511
7.2.7. Procedimientos de admisión 513

7.3. Admisión en oficina 514

7.4. Admisión en oficinas auxiliares y servicios rurales 664

7.5. La admisión masiva 685

7.6. Otras formas de admisión de envíos 721
7.6.1. Recogida en buzones 721
7.6.2. Recogida a domicilio 722
7.6.3. Admisión de envíos prerregistrados en oficina postal virtual (Mi Oficina) 729
7.6.4. Admisión de envíos pregrabados a través de la web de Correos 736
7.6.5. Admisión de pregrabados a través de Servicio sin Espera 754
7.6.6. Admisión en Citypaq 767

7.7. Clasificación y contenerización en las oficinas 774

TEMA 8. Procesos operativos II: Tratamiento y Transporte 779

8.1. Tratamiento y transporte: cuestiones generales 781

8.2. La red de centros de tratamiento de Correos 782
8.2.1. Centros de tratamiento automatizado en la red de Correos 782
8.2.2. Centros de Madrid y sus peculiaridades 784
8.2.3. Centros de Barcelona y sus peculiaridades 785
8.2.4. Unidad de Admisión Masiva (UAM) 786
8.2.5. Oficina Cambio Madrid Barajas 786

8.3. Red de transporte de Correos 799
8.3.1. Red interzonal 799
8.3.2. Red zonal 801
8.3.3. Red provincial 801
8.3.4. Red local 802

8.4. Equipamiento postal en centros de tratamiento 803
8.4.1. Vehículos de Transporte Interno (VTI) 803
8.4.2. Elementos logísticos asociados al transporte 805
8.4.3. Mobiliario y equipamiento 810

8.5. Procesos de trabajo en las áreas de un centro de tratamiento 812
8.5.1. Áreas de los centros 813
8.5.2. El área de producción: la Unidad de Productos Ordinarios (UPO) 816

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

8.5.3. El área de producción: la Unidad de Productos Registrados (UPR) 843
8.5.4. El área de logística: la Zona logística 859
8.5.5. Tratamiento del correo internacional prioritario 867

8.6. Carga de vehículos 876
8.6.1. Vehículos a granel 876
8.6.2. Vehículos contenerizados en jaulas, carros transportadores o palets 876
8.6.3. Normas comunes para carga de vehículos 876
8.6.4. Protocolos de carga de vehículos 877
8.6.5. Mapas de carga 877

TEMA 9. Procesos operativos III: Distribución y Entrega 879

9.1. Distribución y entrega. Cuestiones generales 881
9.1.1. Normas generales sobre la distribución y la entrega de los envíos postales 881
9.1.2. Nuevos puntos de distribución, entornos o circunstancias especiales de reparto o condiciones especiales 883
9.1.3. Referencias normativas 887

9.2. Unidades de distribución 888
9.2.1. Unidad de reparto ordinario (URO) 891
9.2.2. Unidad de reparto de paquetería (USE y URP) 894

9.3. Equipamiento y mobiliario específico en distribución 896
9.3.1. Equipamiento 896
9.3.2. Mobiliario específico 907
9.3.3. Control de vehículos 911
9.3.4. Entrega de útiles de reparto 913

9.4. Procesos de trabajo en las unidades de distribución 916
9.4.1. Descarga, clasificación y embarriado 916
9.4.2. Reparto y liquidación 935

9.5. Procesos de entrega en las oficinas 962
9.5.1. Recepción de envíos en oficinas 962
9.5.2. Entrega de envíos. Condiciones específicas de entrega 978
9.5.3. Posibles fraudes en la entrega de envíos 998
9.5.4. Entrega de envíos asignados en otra unidad 1000
9.5.5. Liquidación automática de sobrantes en oficinas 1001
9.5.6. Gestión y liquidación de servicios rurales. Oficinas auxiliares 1002

9.6. Otros procesos 1005
9.6.1. Valijas, buzones, Citypaq y recogidas 1005
9.6.2. Curso mal encaminado 1023
9.6.3. Gestión de reenvío postal y buzón de vacaciones 1027

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

9.6.4. Seguimiento de campañas 1031
9.6.5. Gestión de envíos estacionados 1036

9.7. Tipos de servicios rurales 1050
9.7.1. Según el medio de locomoción que utilicen 1050
9.7.2. Según dónde realicen su inicio de jornada 1051
9.7.3. Según aporten o no vehículo los puestos motorizados 1051
9.7.4. Según el tipo de jornada 1051

9.8. Operativa de comercialización de otros servicios 1051
9.8.1. Correos Cash. Banca electrónica 1051
9.8.2. Cobro de recibos y tributos 1055
9.8.3. Comercialización de lotería y sellos 1058
9.8.4. Gestiones DGT (Dirección General de Tráfico) 1063
9.8.5. Comercialización de billetes y entradas 1065
9.8.6. Captación de *leads* (potenciales clientes) 1066
9.8.7. Cambio de divisas 1071
9.8.8. Gestión de la bolsa 1076
9.8.9. Devoluciones 1084

TEMA 10. El cliente: atención al cliente y calidad. Protocolos de Ventas 1087

10.1. Calidad corporativa en Correos 1089
10.1.1. Introducción 1089
10.1.2. Conceptos generales 1089
10.1.3. Modelos de gestión de la calidad 1092
10.1.4. El sistema de gestión en Correos 1095
10.1.5. Herramientas del SGC 1096
10.1.6. Otras herramientas de mejora 1102
10.1.7. Reconocimiento 1102

10.2. Atención al cliente y protocolo de venta en telemarketing 1103
10.2.1. Modelo de atención al cliente 1103
10.2.2. Canales de atención al cliente 1108
10.2.3. Políticas de atención por canales 1113
10.2.4. KPI y principales objetivos 1125
10.2.5. Procesos 1128
10.2.6. Calidad 1130
10.2.7. Normativa habitual aplicada en atención al cliente 1132
10.2.8. Atención al cliente y protocolos de venta en marketing 1135

10.3. Atención al cliente y protocolos de venta en oficinas 1137
10.3.1. Atención al cliente 1137
10.3.2. Calidad en oficinas 1144

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

10.4. Protocolos de venta a clientes con contrato 1144
10.4.1. Equipos comerciales: roles y funciones 1144
10.4.2. Puntos de entrada de oportunidades comerciales 1146
10.4.3. CRM en Correos 1147
10.4.4. Integraciones tecnológicas con el cliente 1148
10.4.5. Seguimiento de la facturación 1149

TEMA 11. Internacionalización y Aduanas 1151

11.1. Internacionalización de Correos 1153
11.1.1. El negocio internacional en Correos 1153
11.1.2. Exportación internacional: productos y procesos 1156
11.1.3. Importación internacional 1159
11.1.4. Customer service/experience 1160
11.1.5. Sistema de trazabilidad internacional 1161

11.2. Gestión aduanera 1162
11.2.1. Evolución del mercado y la aduana 1162
11.2.2. Actores principales en la cadena logística postal 1165
11.2.3. Despachos aduaneros. Operadores privados y operadores postales (Correos) 1168
11.2.4. Avance electrónico de datos 1170
11.2.5. Envíos con mercancía: declaración de Importación. DUA versus H7 (acuerdos especiales) 1175
11.2.6. Sistema IOSS/H7: *Import One Stop Shop* 1178

11.3. Información aduanera 1181
11.3.1. Definición de envíos sujetos a trámites aduaneros de importación en destino 1181
11.3.2. Productos postales susceptibles de trámites aduaneros 1181
11.3.3. Impresos/documentos 1182
11.3.4. Despachos de aduanas con Correos: autorización de despacho del cliente 1183

11.4. Correos como representante aduanero 1184
11.4.1. Antecedentes 1184
11.4.2. Importación en península a partir del 1/7/2021 1185
11.4.3. Modificación del procedimiento de importación en Canarias 1188
11.4.4. Procedimiento de importación en Ceuta 1190
11.4.5. DUA de exportación 1193

TEMA 12. Normas de cumplimiento: Protección de datos. Prevención de Blanqueo de Capitales. Compromiso ético y transparencia. Seguridad de la Información y Ciberseguridad 1195

12.1. Protección de datos 1197
12.1.1. Introducción 1197
12.1.2. Pilares de la protección de datos 1199
12.1.3. Derechos de los interesados en protección de datos 1210

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

12.1.4. Obligaciones por parte de las empresas en materia de protección de datos 1216
12.1.5. Régimen de sanciones 1222

12.2. Prevención de blanqueo de capitales 1223
12.2.1. Conceptos 1223
12.2.2. Marco legal de la PBC 1239
12.2.3. La estructura de la prevención en Correos 1241
12.2.4. Nuestras obligaciones en materia de PBC 1253
12.2.5. Fraude y estafas 1257

12.3. Compromiso ético y transparencia 1259
12.3.1. Cumplimiento normativo 1259
12.3.2. Transparencia 1303

12.4. Seguridad de la información y ciberseguridad 1321
12.4.1. Introducción 1321
12.4.2. Buenas prácticas y hábitos en el puesto de trabajo 1326
12.4.3. Decálogo de seguridad 1335

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Tema 1

Correos: marco normativo postal y naturaleza jurídica. Organismos reguladores nacionales e internacionales. Organizaciones postales internacionales en las que participa o tienen vinculación con Correos. Organización del Grupo Correos. Correos y su adaptación a los cambios

Contenido

1.1. Introducción
1.1.1. Historia del servicio postal
1.1.2. Servicio postal universal (SPU) y Correos como prestador del servicio postal universal
1.1.3. Liberalización del sector postal (SP)

1.2. Marco normativo postal y naturaleza jurídica de Correos
1.2.1. Naturaleza jurídica de Correos
1.2.2. Marco normativo de Correos
1.2.3. Marco normativo postal. Garantías y derechos de los usuarios del operador postal universal
1.2.4. Marco normativo internacional

1.3. Organismos reguladores
1.3.1. Organismos reguladores nacionales
1.3.2. Organismos reguladores internacionales

1.4. Organizaciones Postales Internacionales
1.4.1. Instituciones
1.4.2. Empresas, alianzas de negocio y redes internacionales

1.5. Organización y estrategia
1.5.1. Grupo Correos
1.5.2. Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Correos)
1.5.3. Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E.
1.5.4. Nexea Gestión documental, S.A., S.M.E.
1.5.5. Correos Telecom, S.A., S.M.E.
1.5.6. Correos Express Portugal, S.A.

1.6. Correos y su adaptación a los cambios
1.6.1. Evolución del mercado postal en España
1.6.2. Evolución del mercado de la paquetería en España
1.6.3. Líneas estratégicas de actuación y diversificación

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

1.1. Introducción

1.1.1. Historia del servicio postal

A lo largo de la historia, las sociedades han establecido conexiones entre sus miembros a través del comercio y la comunicación, lo que les ha permitido explorar otras culturas y prosperar. Desde el nacimiento de la humanidad, las personas han necesitado establecer relaciones con sus iguales. A medida que evoluciona la organización social, la comunicación se hizo cada vez más necesaria entre un gran número de personas que se encontraban más distantes entre sí. Luego, con el advenimiento de la escritura, surgió la necesidad de llevar estos mensajes a través de grandes distancias.

El primer **servicio de correos** organizado que se documenta se remonta al Antiguo Egipto. Los faraones, hacia el año 2400 a.C., utilizaban mensajeros de a pie para hacer llegar sus decretos a todo el territorio de su extenso imperio. Sin embargo, la pieza postal más antigua que ha llegado hasta nuestros días data del 255 a.C. También se ha documentado la existencia de sistemas de correos en la antigua Persia, China, India y Roma.

En 1653, el francés **De Valayer** organizó el sistema postal de París con los primeros buzones de correo, que se popularizaron alrededor del mundo y aún continúan siendo utilizados.

En 1874 se estableció la **Unión Postal Universal**, compuesta por 192 países miembros, con el objetivo de establecer las reglas de intercambio internacional de correspondencia.

El sello adhesivo o «estampilla» fue inventado por **Rowland Hill**, un maestro de escuela británico, en 1837. Pocos años después, en 1840, Inglaterra emitió el primer sistema de sellos postales.

En **España,** además de la organización política y territorial, la lengua y las infraestructuras, los romanos dejaron su organización postal basada en una gran red vial.

Los **romanos** introdujeron el primer sistema de correo, denominado *cursus publicus*. El servicio postal era realizado por mensajeros que recorrían la extensa red de vías de toda Hispania.

En la **Edad Media**, al dividirse España en numerosos reinos, cada uno de ellos organizó su propio sistema de correo. El servicio postal español evolucionó con la unificación de los reinos durante el reinado de los Reyes Católicos, y se expandió con el descubrimiento de América y con la ampliación de los dominios españoles en Europa durante el reinado de Carlos I.

En la **Edad Moderna**, durante el reinado de los Austrias, la administración del servicio postal fue delegada a particulares, a la vez que adquirió una estructura más homogénea. A partir de 1505, el rey Felipe I de Castilla encargó la organización del correo oficial a **Francisco de Tassis**, con carácter monopólico, sobre la base del modelo que había desarrollado en Alemania.

Glosario

Unión Postal Universal: Es el organismo especializado de las Naciones Unidas para los servicios postales internacionales. La UPU desempeña una función fundamental en promover y desarrollar la comunicación entre todos los Estados a través de la mejora de los servicios postales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En el **siglo XVIII**, Felipe V de España estableció el correo con el carácter de **servicio público** y lo extendió a todos los ciudadanos.

En el primer sello español, de 1850, figura la imagen de la reina Isabel II de España. Ese año la cantidad de envíos postales en España fue de 18.500.000.

El **Cuerpo de Correos de España** se creó en 1889, por Real Decreto de 12 de marzo de ese año.

En **1992**, Correos dejó de ser una dirección general y se transformó en un organismo autónomo de carácter comercial y luego, en **1997**, en una entidad pública empresarial. La Sociedad Anónima Estatal Correos y Telégrafos se constituyó el 29 de junio de 2001, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de Medidas fiscales, administrativas y del orden social. Así empezó a operar con un nuevo régimen jurídico de gestión, el de sociedad anónima estatal. El acuerdo del Consejo de Ministros de 16 de marzo de 2012, por el que se aprueba el «Plan de reestructuración y racionalización del sector público empresarial y fundacional estatal», estableció, entre otras medidas, el cambio de titularidad de Correos, con la consecuente incorporación de la totalidad de las acciones a favor de SEPI (Sociedad Estatal de Participaciones Industriales).

Glosario

Servicio certificado: Comporta una garantía fija contra los riesgos de pérdida, robo o deterioro, que facilita al remitente, en su caso y a petición de este, una prueba de depósito del envío postal o de su entrega al destinatario, previo pago de una cantidad predeterminada.

1.1.2. Servicio postal universal (SPU) y Correos como prestador del servicio postal universal

El servicio postal universal (SPU) es el conjunto de servicios de correo que el Estado garantiza en todo el territorio nacional y con un precio asequible para todos los usuarios.

El operador designado por el Estado español, en 2011, para prestar el servicio postal universal por un periodo de quince años (hasta el 1 de enero de 2026), es la «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.». Los servicios incluidos dentro del servicio postal universal se detallan en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.

El servicio postal universal comprende las actividades de **recogida**, **admisión**, **clasificación**, **transporte**, **distribución** y **entrega** de envíos postales, tanto nacionales como internacionales, de dos tipos:

1. Cartas y tarjetas postales con comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte, de hasta 2 kg.
2. Paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta 20 kg.

Glosario

Valor declarado: Garantía adicional para envíos certificados y paquetería, por la que se puede asegurar el valor de la mercancía hasta en valor de 6.000 €.

Estos dos tipos de envíos incluyen los servicios de **certificado** y de **valor declarado.**

El régimen de servicio postal universal también se aplica a envíos especiales (libros, catálogos, publicaciones periódicas y otros envíos cuya circulación no esté prohibida).

Los envíos mediante régimen de valor declarado serán asegurados por el operador en un valor de entre 15 y 3.000 euros, a elección del usuario.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Los envíos postales realizados según el régimen del servicio postal universal deberán cumplir las condiciones de identificación, embalaje y dirección de envío del destinatario y del remitente establecidas reglamentariamente. Sus dimensiones máximas y mínimas deberán ajustarse a los criterios fijados por la **Unión Postal Universal**.

Algunos servicios quedan *excluidos* del servicio postal universal. Así, los envíos realizados mediante el sistema de **autoprestación** y los envíos **sin dirección postal del destinatario** están excluidos del régimen de servicio postal universal.

El **plan de prestación del servicio postal universal**, propuesto por el ministro de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, fue aprobado el 1 de junio de 2021 por el Consejo de Ministros. Su objetivo es precisar las condiciones que deberá cumplir el operador del servicio postal universal establecidas en la **Ley 43/2010**, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Dicho plan incluye: las condiciones de prestación del servicio postal universal, en especial en las zonas de muy baja densidad de población; un procedimiento de evaluación del coste del servicio y su forma de financiación; y los criterios para determinar la contribución del Estado. Este plan asegura la estabilidad financiera del servicio postal universal, que es particularmente importante para la articulación del territorio, especialmente en áreas con declive demográfico.

En líneas generales, el contenido del plan de prestación del servicio postal universal es el siguiente:

1. **Condiciones de operación del servicio**: extensión mínima de la red postal, modalidades de recogida y entrega de los envíos, y sistema de información y tratamiento de las consultas y quejas de los usuarios.
2. Sistema de **control y seguimiento de envíos**, y penalizaciones por incumplimiento de los objetivos de calidad.
3. Procedimiento de **evaluación del coste** del servicio, basado en la metodología de la directiva postal europea y la comunicación de la Comisión relativa al marco de la Unión Europea sobre ayudas estatales.
4. **Criterios de financiación,** a través del fondo de financiación del servicio postal universal, con la finalidad de gestionar la financiación necesaria para compensar la carga financiera injusta que padece el encargado de prestarlo, esto es, Correos.

El Plan aporta **beneficios** a todo el sector postal español:

1. Garantiza la estabilidad en la financiación del servicio postal universal para proveer un servicio de calidad en todo el territorio nacional, especialmente en zonas rurales.
2. Ofrece a los usuarios mayor seguridad jurídica al prever situaciones que carecían de regulación.
3. Da transparencia al sector postal al controlar que la financiación estatal se aplique al servicio postal universal, sin subvenciones cruzadas ni sobrecompensación.

Glosario

Autoprestación: Envío efectuado directamente por su remitente o mediante un tercero. El tercero que presta el servicio postal para el remitente deberá realizar el proceso postal completo (recoger, admitir, clasificar, transportar, distribuir y entregar los envíos).

Glosario

Servicio postal universal: Conjunto de servicios postales cuya prestación garantiza el Estado de forma permanente en todo el territorio nacional y a precio asequible para todos los usuarios.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E», conocida comúnmente como «Correos», es el operador designado por el Estado para prestar el servicio postal universal por el término de quince años a partir de la entrada en vigor de la Ley 43/2010, que establece que las prestaciones incluidas en dicho servicio quedarán sometidas a obligaciones de servicio público. Una vez cumplido el periodo de quince años de Correos como operador designado, se podrá elegir a otras empresas como proveedores del servicio universal para cubrir el territorio nacional.

Asimismo, se podrá adjudicar a diferentes empresas la prestación de diversos elementos del servicio universal o la cobertura de distintas partes del territorio nacional.

Para la prestación del servicio postal universal, los Ministerios de Economía y Hacienda y Transportes, Movilidad y Agenda Urbana y el operador designado celebrarán un **contrato,** cada cinco años, en el que se detallarán los derechos y obligaciones de las partes y las medidas que garanticen la mejora permanente de la calidad, la eficacia y eficiencia del servicio, las consecuencias de su incumplimiento, la transparencia, y los mecanismos de control y seguimiento.

En resumen, Correos:

1. Queda sometido a obligaciones de servicio público en las prestaciones del servicio postal universal.
2. Tiene derecho exclusivo a usar el término «España» y la denominación «Correos».
3. Es el único operador con facultades para recibir solicitudes de los usuarios a las administraciones públicas y distribuir notificaciones de órganos administrativos y judiciales.
4. Tiene un contrato de cinco años con el Estado, donde se regulan los detalles de la prestación: extensión, densidad de la red, financiación, eficiencia, etcétera.

La prestación de los servicios postales universales, así como las relaciones del usuario con los operadores designados, se regirán por los siguientes **principios**:

1. **Equidad:** el tratamiento y las prestaciones deben ser idénticas para usuarios en condiciones similares.
2. **No discriminación:** no hacer diferencias basadas en consideraciones políticas, religiosas, raciales, sexuales, culturales, ideológicas o de discapacidad.
3. **Continuidad:** no interrumpir ni suspender el servicio, excepto en casos de fuerza mayor, con comunicación a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

La **transparencia**, **no discriminación** y **proporcionalidad** son principios fundamentales para la adjudicación del servicio universal y así garantizar la continuidad del servicio postal, fundamental para la cohesión social y territorial.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El operador designado quedará exento de los tributos que graven su actividad vinculada al servicio postal universal, excepto el impuesto sobre sociedades.

En cuanto a las **obligaciones de Correos en el ámbito de la recogida y admisión de envíos postales,** podemos enumerar las siguientes:

1. Realizar, al menos, una recogida en los puntos de acceso a la red postal los días laborables, de lunes a viernes, incluso en zonas con escasa densidad poblacional y en zonas rurales.
2. Garantizar una cobertura adecuada al ámbito territorial adjudicado; asegurar la densidad de puntos de acceso a los servicios postales establecida en el plan de prestación y su accesibilidad para las personas con discapacidades o con movilidad reducida.
3. Admitir sin excepciones los envíos cuando cumplan con los requisitos reglamentarios y se pague el precio.

En el ámbito de la distribución y entrega de los envíos postales, las obligaciones de Correos son:

1. Entregar el envío en la dirección postal que figure en su cubierta.
2. Intentar la entrega de los envíos postales sin dirección completa, pero que pueda ser identificada.
3. Entregar los envíos todos los días laborables, de lunes a viernes, excepto en caso de condiciones geográficas especiales. En particular, se realizará una entrega en instalaciones apropiadas distintas al domicilio postal, con autorización de la CNMC, cuando concurran las condiciones fijadas por la normativa. Para esto, un reglamento definirá las zonas de muy baja densidad de población, entre las que no se incluirán las zonas rurales.
4. Los envíos a un domicilio postal serán depositados en casilleros especiales, con las condiciones previstas reglamentariamente (forma de reserva de casillero, devoluciones, etcétera). Las entregas podrán ser: al destinatario o a la persona que este autorice (cualquier persona que se encuentre en el domicilio del destinatario, demuestre su identidad y se haga cargo del envío, salvo oposición escrita del destinatario); mediante depósito en los casilleros postales; o en los buzones domiciliarios.

El operador garantizará la distribución y entrega de los envíos postales incluidos en el servicio postal universal a todos los destinatarios, con una cobertura adecuada en todo el territorio nacional.

Los escritos que los usuarios dirijan a los órganos de las administraciones públicas se entregarán conforme a lo previsto por la normativa, y el operador dejará constancia de que el destinatario los recibió o que se negó a hacerlo.

La forma general de distribución y entrega de los envíos postales se podrá modificar en los siguientes casos:

1. Se podrá realizar en instalaciones apropiadas distintas al domicilio postal del destinatario con autorización de la CNMC y en las condiciones fijadas por la normativa, excepto que se trate de envíos postales certificados.

Glosario

Persona autorizada: Cualquier persona que se encuentre en el domicilio del destinatario, que demuestre su identidad y se haga cargo del envío, salvo oposición escrita del destinatario.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2. Se podrá modificar la frecuencia de distribución y entrega cuando condiciones geográficas especiales lo requieran (situaciones climatológicas extremas, cortes en las vías de comunicación, peligro para la seguridad de los empleados, etcétera).
   También se considerará que existen condiciones geográficas especiales en las zonas de muy baja densidad de población (urbanizaciones que cuentan con viviendas de construcción horizontal cuya población censada sea inferior en un 15 % a la cantidad de viviendas del núcleo residencial). Los envíos certificados no tendrán excepciones a la frecuencia de entrega. Las situaciones excepcionales deberán comunicarse a la CNMC para que las autorice y establezca condiciones específicas de entrega. Las zonas rurales no serán motivo para autorizar una modificación de la frecuencia general de distribución y entrega.

Por otro lado, el **Gobierno** también podrá imponer al operador designado **obligaciones adicionales** de servicio público por razones de interés general, mejora de la calidad educativa, protección civil, normal desarrollo de procesos electorales, seguridad pública o defensa nacional. Dichas obligaciones deben ser compensadas por el Gobierno.

Como prestador del servicio postal universal, Correos tiene el deber de cumplir con determinadas obligaciones financieras. El operador designado deberá llevar una contabilidad analítica para conocer el coste de la prestación de los diferentes servicios. Llevará sistemas de contabilidad interna basados en principios contables coherentemente aplicados y objetivamente justificables, con cuentas separadas para diferenciar cada uno de los servicios y productos del servicio postal universal y los que no forman parte de él.

1.1.3. Liberalización del sector postal (SP)

Históricamente, el sector postal ha sido un monopolio de los Estados. En el caso de la Unión Europea, la liberalización comenzó en **1992**, con la elaboración del «Libro Verde sobre el desarrollo del mercado único de los servicios postales». En España, se alcanzó la libre competencia del mercado en **2011**.

La evolución normativa de la liberalización del sector postal ha sido clave para su liberalización. Entre las más importantes, encontramos:

1. **Directiva 97/67/CE**, de 15 de diciembre de 1997, adoptada en España por la **Ley 24/1998**, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales (actualmente derogada). Puso en marcha el proceso de liberalización, para lo cual estableció la necesidad de prestación de un **servicio postal universal** en cada uno de los Estados miembros de la Unión Europea, dividido entre productos reservados y no reservados. Creó la figura de la «autoridad nacional de reglamentación», lo que en España dio lugar a la creación de la Comisión Nacional del Sector Postal (CNSP) en 2007, actualmente reemplazada por la **CNMC.** La Ley 24/1998 concedió a la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos (Correos) el monopolio de la prestación de los productos reservados del servicio postal universal.

Glosario

CNMC: Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2. **Real Decreto 81/1999**, de 22 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo del Título II de la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales (actualmente derogada), en lo relativo a las autorizaciones para prestación de servicios y al Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales. Reguló por primera vez el sistema de autorizaciones administrativas y el registro general de empresas prestadoras de servicios postales.

3. **Directiva 2002/39/CE**, de 10 de junio de 2002. Con ella se refuerza el proceso de liberalización con la fijación de un calendario hasta 2009 para la apertura gradual del mercado postal hasta su plena liberalización y la reducción del número de servicios reservados al operador designado. También se refuerzan las competencias de las autoridades nacionales de reglamentación.

4. **Real Decreto 1298/2006**, de 10 de noviembre, por el que se regula el acceso a la red postal pública y se determina el procedimiento de resolución de conflictos entre operadores postales. Regula el acceso de los operadores de servicios incluidos en el servicio postal universal a la red postal pública y establece el procedimiento para resolver las controversias entre dichos operadores y el proveedor del servicio postal universal sobre derechos exclusivos, garantías ofrecidas a los usuarios y acceso a la red postal pública.

5. **Directiva 2008/6/CE**, de 20 de febrero de 2008. Implica el fin del monopolio postal público y la liberalización del mercado postal. En España, la transposición de esta Directiva se realizó mediante la **Ley 43/2010**, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios, y del mercado postal (Ley Postal), que elimina el área reservada y abre a la competencia todos los servicios postales. Designa a Correos como prestador del servicio postal universal durante quince años y garantiza su sostenibilidad financiera mediante un fondo.

6. **Ley 3/2013**, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. Creó esta Comisión, cuyo fin es velar por un correcto funcionamiento de los mercados y la libre competencia para beneficio de consumidores y usuarios.

1.2. Marco normativo postal y naturaleza jurídica de Correos

1.2.1. Naturaleza jurídica de Correos

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Correos) es una sociedad mercantil constituida el **29 de junio de 2001**, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo **58 de la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de Medidas fiscales, administrativas y del orden social.** Tiene naturaleza de sociedad estatal, cuya personalidad jurídica se recoge por primera vez en el citado artículo **58 de la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de Medidas fiscales, administrativas y del orden social.**

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

A su vez, Correos es una sociedad que forma parte del sector público empresarial, conforme al artículo 3 de la **Ley 47/2003**, de 26 de noviembre, General Presupuestaria; el artículo 166 de la **Ley 33/2003**, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas, y los artículos 3 y 113 de la **Ley 40/2015**, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

Por acuerdo del Consejo de Ministros de 16 de marzo de 2012, se aprobó el **Plan de reestructuración y racionalización del sector público empresarial y fundacional estatal**, que estableció, entre otras medidas, el cambio de titularidad de Correos. La totalidad de sus acciones pasaron a manos de la **Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI)**, instrumento estratégico del Gobierno para orientar las políticas relacionadas con el sector público empresarial en beneficio del interés general.

Correos es accionista única de tres sociedades:

Correos Express

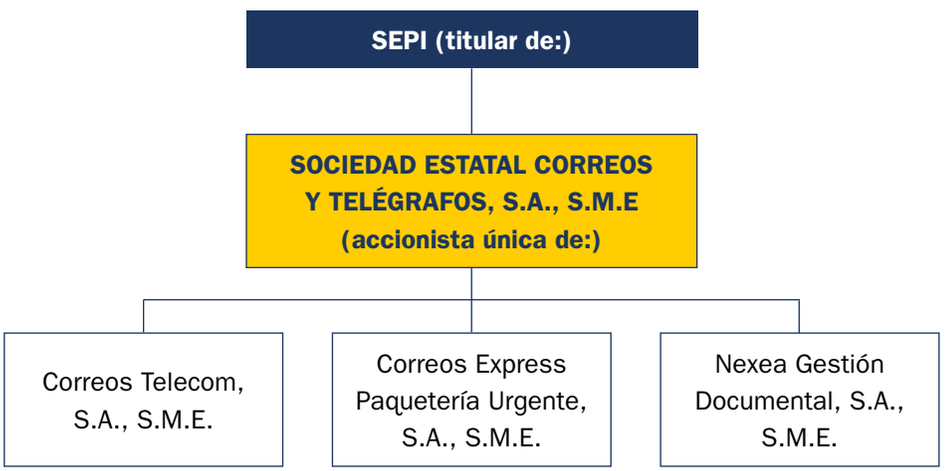
Correos Nexea

Correos Telecom

- Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E., que es, a su vez, accionista mayoritario de Correos Express Portugal.
- Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E.
- Correos Telecom, S.A., S.M.E.

Asimismo, Correos es titular de acciones de K-Parcel Company Limited (sociedad mercantil con sede en Hong Kong) y KCG eCommerce Solutions, Co. Limited (sociedad con sede en la República Popular China).

Naturaleza jurídica y titularidad de Correos



1.2.2. Marco normativo de Correos

En función de su naturaleza, definida en el apartado anterior, Correos se rige por el **ordenamiento jurídico privado**, excepto cuando le sea aplicable la normativa presupuestaria, contable, de personal, de control financiero o de contratación.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La actividad de Correos, como operador postal, como empresa pública y como sociedad mercantil, se encuentra regulada por distintas normas vigentes a la fecha de publicación de este manual. A continuación se enumeran únicamente las principales.

En España, Correos es el **operador postal designado** por el Estado para la prestación del servicio postal universal, de ahí que en su objeto social se incluyan la **gestión y explotación de los servicios postales**, actividad regulada fundamentalmente por dos normas:

A) La **Ley Postal** (Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal), que está estructurada en siete títulos, diez disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y siete disposiciones finales.

- El **Título I** regula los aspectos generales de los servicios postales.
- El **Título II** establece los derechos de los usuarios de los servicios postales.
- El **Título III** reglamenta el servicio postal universal en cuatro capítulos:
  - El Capítulo I define el servicio postal universal y detalla los envíos postales que incluye.
  - El Capítulo II establece los principios de equidad, no discriminación y continuidad como base del servicio postal universal, y fija las condiciones en que este se debe prestar, de conformidad con la normativa correspondiente y el Plan de prestación del servicio postal universal.
  - El Capítulo III impone al operador designado llevar una contabilidad analítica y la separación de cuentas; regula el coste y la financiación de las obligaciones de servicio público del servicio postal universal mediante los conceptos de coste neto y carga financiera injusta; y crea un **fondo de financiación del servicio postal universal** para compensar dicha carga.
  - El Capítulo IV regula los precios y condiciones tarifarias de los servicios postales bajo régimen de obligaciones de servicio público.
- El **Título IV** recoge diversos aspectos de la ley postal anterior (Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales, actualmente derogada), en tres capítulos:
  - El Capítulo I fija el principio de libre competencia para la prestación de servicios postales.
  - El Capítulo II determina las condiciones para la prestación de servicios no incluidos en el ámbito del servicio postal universal.
  - El Capítulo III regula la autorización administrativa especial para la prestación de servicios postales incluidos en el ámbito del servicio postal universal en condiciones de mercado, sin imposición de obligaciones de servicio público.
- El **Título V** regula el acceso a la red postal y a otras infraestructuras postales, y establece un procedimiento de resolución de conflictos entre operadores postales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- El **Título VI** se ocupa del marco institucional.
- El **Título VII** regula la inspección, las infracciones y las sanciones en el sector postal.

B) El **Reglamento Postal** (Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales), que fija las pautas de prestación de los servicios postales, así como los derechos y obligaciones de los operadores postales y las garantías otorgadas a los usuarios de los servicios postales.

Además de la Ley Postal y del Reglamento Postal, normas fundamentales que regulan la actividad de Correos en el mercado postal, el ordenamiento español contiene una serie de disposiciones que concretan algunos de sus aspectos o tratan cuestiones que pueden afectar los servicios postales:

- **Ley 16/1987,** de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- **Ley 15/2009,** de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancías.
- **Ley 3/2013,** de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- **Real Decreto 1637/2011,** de 14 de noviembre, por el que se establece la composición, competencias y régimen de funcionamiento de la Comisión Filatélica del Estado y se regulan las emisiones de sellos de correo y otros signos de franqueo.
- **Real Decreto 1188/2011,** de 19 de agosto, por el que se establecen las funciones, composición y funcionamiento del Consejo Superior Postal.
- **Real Decreto 503/2007,** de 20 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios postales en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.
- **Real Decreto 1298/2006,** de 10 de noviembre, por el que se regula el acceso a la red postal pública y se determina el procedimiento de resolución de conflictos entre operadores.
- **Real Decreto 968/2002,** de 20 de septiembre, por el que se adaptan las normas que regulan la Orden Civil del Mérito Postal y la Medalla al Mérito Filatélico a la estructura organizativa del Ministerio de Fomento.
- **Real Decreto 81/1999,** de 22 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo del Título II de la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales, en lo relativo a las autorizaciones para la prestación de servicios y al Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales.

Como **empresa pública,** Correos está sujeta a un conjunto de normas en materia **presupuestaria, contable, de transparencia, procedimental, de personal y de contratación**, algunas más generales y otras más específicas, que se enumeran a continuación:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- La **Ley 47/2003**, de 26 de noviembre, General Presupuestaria establece los límites de control de endeudamiento y orientación a resultados de las sociedades mercantiles estatales en su actividad y la **Ley 22/2021**, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2022 dispone limitaciones a los negocios jurídicos que celebren las entidades públicas, como Correos, durante este ejercicio.
- La **Ley 40/2015**, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público aclara la posición de Correos como integrante del sector público, siéndole de aplicación, en particular, las disposiciones relativas a su posición como sociedad estatal.
- La **Ley 33/2003**, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas contiene disposiciones sobre bienes públicos que se extienden a Correos como sociedad integrante del sector público empresarial. En esta norma se determinan las relaciones entre Correos y la Administración General del Estado y las posibilidades que tiene esta de emitir instrucciones y orientaciones sobre el funcionamiento del Grupo Correos.
- La **Ley 39/2015**, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas exige a Correos relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y determina la forma de realización de las notificaciones administrativas.

En cuanto a las normas específicas que afectan a Correos en las materias mencionadas, encontramos las siguientes:

- La **Ley 19/2013**, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno regula las obligaciones del sector público en materia de transparencia. Correos cumple con esta normativa mediante su **Portal de Transparencia**, donde publica de forma abierta y accesible información de interés público, como contratos, presupuestos, y balances. De igual modo, está sometida al régimen de consultas que puede hacer la ciudadanía sobre el funcionamiento de la compañía.
- La **Ley 29/2005**, de 29 de diciembre, de Publicidad y Comunicación Institucional comprende disposiciones que Correos debe seguir en las **campañas de publicidad institucional,** es decir, no las de tipo comercial, sino aquellas referidas a temas de interés general que deben llegar a todos los ciudadanos (por ejemplo, el voto por correo).
- En **materia de personal**, debido a la naturaleza jurídica singular de Correos y los diferentes regímenes dirigidos a las distintas categorías de su personal (altos cargos, funcionarios y personal laboral), la normativa que afecta a la empresa es extensa, por lo que se menciona la más relevante:
  - **Real Decreto 33/1986**, de 10 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Disciplinario de los Funcionarios de la Administración del Estado.
  - **Ley 53/1984**, de 26 de diciembre, de incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas.
  - **Real Decreto 598/1985**, de 30 de abril, sobre incompatibilidades del personal al servicio de la Administración del Estado, de la Seguridad Social y de los Entes, Organismos y Empresas dependientes.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Real Decreto 451/2012**, de 5 de marzo, por el que se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades. Recoge el régimen retributivo de los directivos del sector público empresarial, y su desarrollo en la **Orden del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas de 30 de marzo de 2012**.
- **Real Decreto Legislativo 5/2015,** de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del **Estatuto Básico del Empleado Público.**
- **Real Decreto Legislativo 2/2015,** de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del **Estatuto de los Trabajadores y los sucesivos Convenios Colectivos,** resultando aplicable actualmente el III Convenio colectivo de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos (BOE 28/06/2011).
- Ley **15/2022, de 12 de julio,** integral para la igualdad de trato y la no discriminación. Su finalidad es ser el instrumento eficaz de lucha contra todo tipo de discriminación de cualquier tipo de persona, en todos los ámbitos en que se puedan producir. Es una ley general, integral y de garantías, con dos claros objetivos: la prevención y la eliminación de cualquier forma de discriminación.
- **Ley Orgánica 10/2022,** de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual. Su finalidad es la adopción y puesta en práctica de políticas efectivas, globales y coordinadas entre las distintas administraciones públicas competentes, que garanticen la sensibilización, prevención, detección y la sanción de las violencias sexuales, e incluyan todas las medidas de protección integral.

- En **materia de contratación**, las principales disposiciones que rigen a Correos en su carácter de empresa pública son las siguientes:

Glosario

LCSP: Ley de contratos del Sector Público.

- La **Ley 9/2017, de 8 de noviembre**, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. Correos no tiene la condición de poder adjudicador, de acuerdo con las reglamentaciones europeas, con lo que su régimen jurídico es el de otras entidades del sector público sin naturaleza de poder adjudicador, que esencialmente (aunque no solo) se regulan en los artículos 321 y 322 de la LCSP.
- El **Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero**, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales. Esta disposición deroga la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, en cuya disposición adicional segunda se menciona expresamente a Correos como entidad contratante sujeta a la Ley.
- Las **Instrucciones internas** de contratación de Correos se encuentran a disposición de los interesados en el sitio web de la empresa (www.correos.com).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En relación a estas instrucciones hemos de concretar lo siguiente: los contratos públicos que suscriba Correos y que tengan por objeto la prestación de servicios postales en los términos previstos en el artículo 13 del Real Decreto-Ley 3/2020, pero que quedan excluidos del ámbito de aplicación de este por tener un valor estimado inferior a los umbrales fijados por dicha norma, se regirán por lo dispuesto en los artículos 321 y 322 de la **Ley 9/2017, de 8 de Noviembre,** de Contratos del Sector Público, aplicables a los contratos públicos que celebren las entidades del sector público que no tienen el carácter de poderes adjudicadores, como es el caso de Correos. El mencionado artículo 321, en su apartado 1, establece:

«1. Los órganos competentes de estas entidades aprobarán unas instrucciones en las que regulen los procedimientos de contratación de forma que quede garantizada la efectividad de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación, así como que los contratos se adjudiquen a quienes presenten la mejor oferta, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 145».

Por ello, la preparación y adjudicación de estos contratos públicos se regirán por lo dispuesto en las **instrucciones internas de contratación de Correos.**

- Las **normas de contratación patrimonial de Correos y sus sociedades**, Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.; Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E.; Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E., y Correos Telecom, S.A., S.M.E. Al respecto, el Título VII de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, de Patrimonio de las Administraciones Públicas, comprende regulaciones sobre bienes públicos de sociedades del sector público empresarial como Correos.
- El **procedimiento específico para la gestión patrimonial** de Correos concreta los principios que rigen la actividad pública (igualdad, concurrencia, transparencia, sostenibilidad de los recursos, eficiencia, control y colaboración entre administraciones) y también está publicado en su sitio web. Se ha de tener en cuenta que los bienes del patrimonio de Correos tienen naturaleza de bienes públicos.

La actividad de Correos, como toda sociedad comercial, tiene como objeto la **obtención de beneficios** y, con las excepciones que provienen de su carácter público, se rige por las disposiciones que alcanzan a todas las **empresas mercantiles.**

En sus **Estatutos Sociales**, Correos reúne las reglas que rigen su funcionamiento interno, como los derechos y obligaciones de los accionistas, las funciones del Consejo de Administración, etcétera.

Por ser **una sociedad anónima**, pero con las limitaciones de su pertenencia al sector público, Correos se rige, fundamentalmente, por las disposiciones del **Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio**, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, recientemente modificada por la **Ley 5/2021, de 12 de abril**.

Además, la actividad de Correos se encuentra regulada por el **Real Decreto de 22 de agosto de 1885** por el que se publica el Código de Comercio, eje central del régimen mercantilista,

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

y por **el Real Decreto 1784/1996, de 19 de julio**, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Mercantil, para la legalización de libros, actas, comunicaciones, etcétera.

Otra normativa que alcanza a Correos, como **empresa prestadora de servicios**, es la que regula la **relación con los consumidores y usuarios** de los servicios postales, la que dispone que debe ofrecer sus servicios y publicitarlos según las pautas de calidad establecidas legalmente a nivel nacional y según las normas específicas que puedan haber dispuesto las comunidades autónomas. Las disposiciones más relevantes en esta materia son:

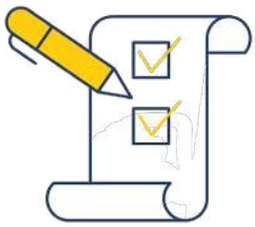
- **Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre**, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- **Ley 7/2017, de 2 de noviembre**, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- **Ley 34/1988, de 11 de noviembre**, General de Publicidad.
- **Ley 7/1998, de 13 de abril**, sobre condiciones generales de la contratación.
- **Ley 34/2002, de 11 de julio**, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Para desempeñar su actividad, Correos puede crear o diseñar marcas y signos distintivos de sus productos, que están protegidos del robo de ideas, plagios, falsificaciones o copias no autorizadas por las **normas que tutelan la propiedad intelectual**, entre las que se mencionan las más relevantes:

- **Ley 3/1991, de 10 de enero**, de Competencia Desleal.
- **Ley 15/2007, de 3 de julio**, de Defensa de la Competencia.
- **Real Decreto 261/2008, de 22 de febrero**, por el que se aprueba el Reglamento de Defensa de la Competencia.
- **Ley 1/2019, de 20 de febrero**, de Secretos Empresariales.
- **Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril**, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- **Ley 24/2015, de 24 de julio**, de Patentes.

Por otra parte, los **negocios jurídicos específicos** que Correos puede suscribir, como lo hace cualquier **sociedad comercial, se ven alcanzados por disposiciones específicas, por ejemplo:**

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



- La **Ley 12/1992, de 27 de mayo**, sobre Contrato de Agencia.
- El **Reglamento (UE) n. 910/2014 relativo a la identificación electrónica y servicios de confianza en el mercado interior (eIDAS**), que contiene disposiciones sobre firma electrónica para los negocios realizados en el ámbito digital.
- La **Ley 6/2020, de 11 de noviembre**, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

En lo que respecta al **correcto tratamiento de datos personales**, Correos debe dar cumplimiento a lo previsto en la **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre**, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, entre cuyos objetivos está el de adaptar el ordenamiento jurídico español al **Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016**, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos, RGPD). El incumplimiento de la normativa de protección de datos por parte de Correos puede conllevar sanciones muy elevadas. En España, la autoridad pública de control de ámbito estatal en materia de protección de datos es la **Agencia Española de Protección de Datos (AEPD),** con potestad para imponer una multa administrativa a los encargados y responsables del tratamiento que incumplan la normativa de protección de datos. Asimismo, existen autoridades autonómicas de protección de datos que pueden ejercer las funciones y potestades recogidas en la normativa de protección de datos sobre los tratamientos de datos personales de los que sean responsables, entre otras, las entidades integrantes del sector público de las Comunidades Autónomas o de las entidades locales incluidas en su ámbito territorial.

A Correos también le puede afectar la normativa referida a la **responsabilidad penal de las personas jurídicas**, introducida por el **artículo 31 bis de Ley Orgánica 10/1995**, de 23 de noviembre, del Código Penal. Para prevenir la posible imputación de conductas delictivas, Correos cuenta con una serie de protocolos, que incluyen los principios éticos en los que la empresa debe basarse al suscribir un negocio jurídico: el **Código General de Conducta,** el **Manual de Prevención de Delitos** y el **Estatuto del Comité de Cumplimiento.**

Estas tres herramientas internas también son importantes para evitar el riesgo de incurrir en las conductas delictivas previstas en la **Ley 10/2010**, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Otros aspectos que están regulados de la actividad de Correos como empresa son las relaciones laborales con sus empleados, la prevención de riesgos laborales, y sus obligaciones fiscales y medioambientales. A continuación, se enumeran las normas más relevantes en estas materias.

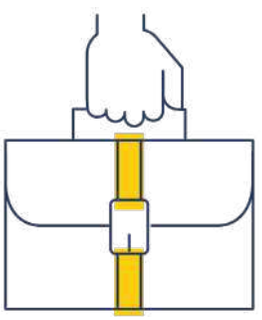
Entre las **normas laborales** aplicables a Correos, las más importantes son:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Constitución Española,** especialmente en las condiciones de acceso al empleo en Correos, de acuerdo con los principios de publicidad, mérito y capacidad.
- **Resolución de 10 de junio de 2011, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el texto del III Convenio colectivo de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.** (BOE 28/06/2011), que está actualmente en vigor.
- **Real Decreto Legislativo 2/2015**, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- **Real Decreto-ley 17/1977**, de 4 de marzo, sobre relaciones de trabajo.
- **Ley Orgánica 11/1985**, de 2 de agosto, de Libertad Sindical.
- **Real Decreto 1844/1994,** de 9 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de elecciones a órganos de representación de los trabajadores en la empresa.
- **Ley 10/2021**, de 9 de julio, de trabajo a distancia.
- **Ley 31/1995**, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.
- **Real Decreto Legislativo 8/2015,** de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- **Real Decreto Legislativo 5/2000,** de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.

La siguiente es la principal **normativa fiscal, tributaria y de facturación** que se aplica a la empresa Correos:

- **Ley 58/2003**, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- **Real Decreto 1065/2007**, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.
- **Ley 49/2002**, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo.



- **Real Decreto Legislativo 1/1993**, de 24 de septiembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
- **Real Decreto 828/1995**, de 29 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
- **Ley 37/1992**, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Real Decreto 1624/1992**, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido y se modifican otras normas tributarias.
- **Real Decreto 1619/2012**, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- **Ley 38/1992**, de 28 de diciembre, de Impuestos Especiales.
- **Real Decreto 1165/1995, de 7 de julio**, por el que se aprueba el Reglamento de los Impuestos Especiales.
- **Ley 8/1989**, de 13 de abril, de Tasas y Precios Públicos.
- **Ley 3/2004**, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.
- **Reglamento (UE) n ° 952/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo,** de 9 de octubre de 2013, por el que se establece el código aduanero de la Unión.
- **Resolución de 11 de julio de 2014, del Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales de la Agencia Estatal de Administración Tributaria,** en la que se recogen las instrucciones para la formalización del documento único administrativo (DUA).

Con respecto a las **disposiciones sobre el medio ambiente** que rigen el riesgo de impacto ambiental que pueda generar Correos en su actividad empresarial, le aplica la misma normativa que a cualquier empresa del sector postal y logístico.

Finalmente, de la **normativa aplicable a la resolución de conflictos en sede judicial o arbitral** que rige a Correos, además de cualquier certificación privada o normativa de estandarización como las ISO o UNE a las que la empresa decida someterse voluntariamente, la más relevante es:

- **Ley Orgánica 10/1995**, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- **Ley 1/2000**, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- **Real Decreto** de 14 de septiembre de 1882 por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal.
- **Real Decreto** de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil.
- **Ley 60/2003**, de 23 de diciembre, de Arbitraje.
- **Ley 5/2012**, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Por último, es preciso tener en cuenta que cada año la Ley de Presupuestos Generales del Estado introduce preceptos que pueden modificar el régimen de Correos, ya sea de forma específica, ya sea como consecuencia de su naturaleza como sociedad estatal.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

1.2.3. Marco normativo postal. Garantías y derechos de los usuarios del operador postal universal

Glosario

Usuario: Toda persona física o jurídica que se beneficia de la prestación de servicios postales, ya sea como remitente o como receptor.

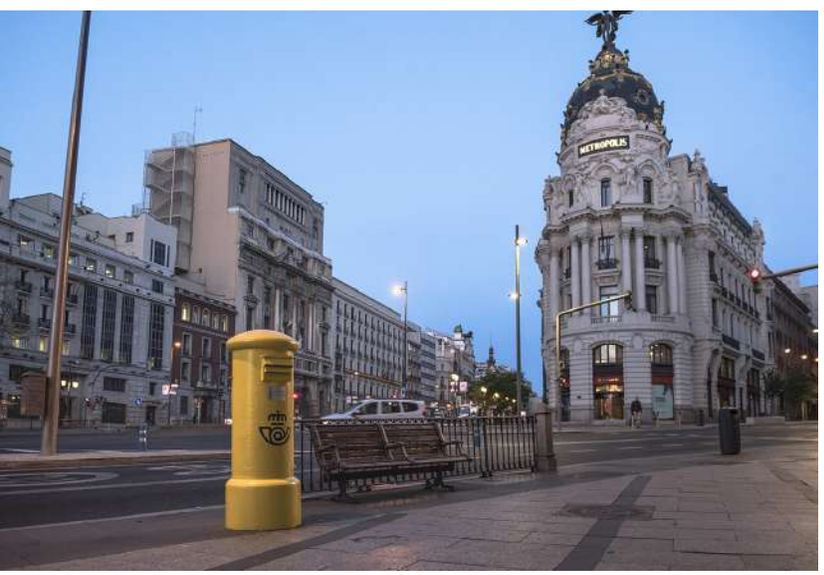
Los operadores postales están obligados a garantizar una serie de derechos a los usuarios que contraten sus servicios. A estos efectos, se considera «usuario» a toda persona física o jurídica que se beneficia de la prestación de servicios postales, ya sea como remitente o como receptor, en concordancia con los términos del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en el artículo 4 de la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.

Correos, como prestador y garante del servicio postal universal y por su servicio público, respeta estas normas y vela porque estos derechos sean respetados en todos los aspectos.

Estos derechos se encuentran reconocidos, principalmente, en el Real Decreto 1829/1999, así como en el Título II de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.

En el artículo 8 de la citada ley se establece que: «*Los usuarios tendrán derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad prestado de forma permanente, en todo el territorio nacional y a precios asequibles. El alcance y la prestación efectiva del servicio postal universal deberán responder a los principios de cohesión social y territorial, no discriminación por razón de cualquier circunstancia o condición personal, social o geográfica, continuidad, eficacia y eficiencia en el servicio, y deberá adecuarse permanentemente a las condiciones técnicas, económicas, sociales y territoriales y a las necesidades de los usuarios, en particular en materia de densidad de puntos de acceso y de accesibilidad a los mismos, sin menoscabo de su calidad*».

En el artículo 5 de la Ley 43/2010 se regula el **secreto de las comunicaciones postales**. Se establece que los operadores que presten servicios postales y sus empleados: «*no podrán facilitar ningún dato relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad del remitente y del destinatario ni a sus direcciones, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 6*».



Este derecho a la garantía del secreto de las comunicaciones postales viene regulado en dos artículos de la **Constitución Española**. Así, el artículo 18.3 establece que: «*Se garantiza el secreto de las comunicaciones y, en especial, de las postales, telegráficas y telefónicas, salvo resolución judicial*».

En el apartado 2 del artículo 55 de la Constitución Española se contempla la posibilidad de que, sin necesidad de proceder a la declaración de los estados de excepción o sitio, se suspendan ciertos derechos y libertades: «*... pueden ser suspendidos para personas*

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

determinadas, en relación con las investigaciones correspondientes a la actuación de bandas armadas o elementos terroristas».

En el Capítulo III, artículo 579 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, se establece la limitación del derecho al secreto de las comunicaciones postales: «*El juez podrá acordar la detención de la correspondencia privada, postal y telegráfica, incluidos faxes, burofaxes y giros, que el investigado remita o reciba, así como su apertura o examen, si hubiera indicios de obtener por estos medios el descubrimiento o la comprobación del algún hecho o circunstancia relevante para la causa*…».

Otro de los derechos establecidos en la Ley 43/2010, en su artículo 6, es el de la **inviolabilidad de los envíos postales**. Este derecho implica la obligación de proteger y gestionar los envíos postales para evitar que sean abiertos de manera ilegal, sustraídos, dañados o retenidos indebidamente. En las circunstancias en que la ley prevea una excepción (como, por ejemplo, si existen sospechas fundadas de que contienen objetos prohibidos), podrán ser interceptados, siempre que se medie una decisión motivada por parte de la autoridad judicial, sin perjuicio del control legalmente otorgado a determinados funcionarios como parte de sus funciones de inspección para detectar productos prohibidos (sanitarios, aduaneros, prevención de blanqueo de dinero, etc.).

El artículo 7 del Real Decreto 1829/1999 establece que: «*Los envíos postales son inviolables. Será en todo caso violación, su detención arbitraria o contra derecho, su intencionado curso anormal, su apertura, sustracción, destrucción, retención indebida u ocultación y, en general, cualquier acto de infidelidad en su custodia*».

En el artículo 12 del Real Decreto 1829/1999 se establecen determinadas limitaciones a las garantías de los usuarios: «*… los envíos postales solo podrán ser detenidos o interceptados por resolución motivada de la autoridad judicial*…». Pero aclara: «*Los funcionarios de la Secretaría General de Comunicaciones del Ministerio de Fomento y los funcionarios de los servicios aduaneros podrán intervenir los envíos postales para cumplir su específico cometido*».

Esta intervención se limitará al reconocimiento externo de los envíos y/o de la documentación que los acompañe y, en ningún caso, afectará al secreto, la intimidad e inviolabilidad de los mismos. Si de la forma o simple examen exterior del envío postal fuese posible deducir con exactitud la naturaleza de su contenido, no procederá examen alguno.

Se exceptúan de la norma los envíos que no contengan documentos de carácter actual y personal, tales como publicidad directa, libros, catálogos, publicaciones periódicas (los cuales deberán haberse acondicionado para facilitar su apertura y cierre en aras de facilitar la inspección de su contenido, sin necesidad de la extracción del objeto), así como aquellos paquetes que requieran inspección por motivos de seguridad pública u orden público, previa puesta en manifiesto de que no contienen objetos de carácter personal.

Otro de los derechos fundamentales protegido por el artículo 18.4 de la Constitución Española es el denominado por la jurisprudencia constitucional como **derecho fundamental a la protección de datos personales.**

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La **Sentencia 292/ 2000 del Tribunal Constitucional** considera el derecho fundamental a la protección de datos personales como un derecho autónomo e independiente del derecho a la intimidad, que consiste en un poder de disposición y de control sobre los datos personales que faculta a la persona para decidir cuáles de estos datos quiere proporcionar a un tercero (sea el Estado o un particular) y qué datos puede ese tercero recoger. Además, ese derecho permite conocer a la persona quién tiene sus datos personales y para qué tiene sus datos personales, pudiendo oponerse a esa posesión o uso.

Asimismo, la **Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea de 18 de diciembre de 2000** reconoce en su artículo 8 como derecho fundamental el derecho a la protección de datos de carácter personal.

Conforme a lo establecido en el **Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD)** se entenderá por datos personales: «*toda información sobre una persona física identificada o identificable ("el interesado"); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona*».

Acorde con esta normativa, el artículo 7 de la Ley 43/2010 referido a la protección de datos establece que: «… *los operadores que presten servicios postales no podrían facilitar ningún dato relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad del remitente y del destinatario, ni a sus direcciones*…». Y también estipula: «*La obligación de protección de los datos incluirá el deber de secreto de los de carácter personal, la confidencialidad de la información transmitida o almacenada y la protección de la intimidad*».

Al hilo de lo anterior, el artículo 6 del **Real Decreto 1829/1999,** de 3 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, referido al secreto de los envíos postales y protección de datos, establece que: «*El secreto de los envíos postales afecta al contenido de los mismos e implica la absoluta prohibición para los operadores postales y para sus empleados de facilitar dato alguno relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad del remitente y del destinatario o a sus direcciones, salvo petición de éstos, sus representantes legales o apoderados o mediante resolución judicial*».

El derecho a la **prestación de un servicio postal universal de calidad** se establece en el artículo 8 de la Ley 43/2010: «*El servicio postal universal se prestará de acuerdo con las reglas que establece el Título III de esta ley. A estos efectos, el Estado garantizará, mediante la designación de un operador y el establecimiento de medios y garantías suficientes, el adecuado cumplimiento de las obligaciones de servicio público del servicio postal universal*».

Los usuarios deben tener derecho a un servicio postal universal **asequible**, **permanente y de calidad** en todo el país. En su implementación debe cumplir con los principios de cohesión social y territorial, sin discriminación por razón de cualquier condición o circunstancia, social

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

o geográfica. Deberán garantizarse la continuidad, eficacia y eficiencia de los servicios, y adaptarse a las condiciones técnicas, las condiciones económicas, sociales y geográficas y también a las necesidades de los usuarios, especialmente en términos de densidad y accesibilidad a los puntos de acceso, sin comprometer su calidad.

Los usuarios también tienen **derecho de información sobre los servicios postales**, a información completa, cierta y actualizada sobre el servicio postal, así como sobre las condiciones de acceso, precios, niveles de calidad, plazos de compensación y prestación, y sobre las normas técnicas aplicables. También, sobre el procedimiento para realizar reclamaciones, forma de presentación y su coste.

Este derecho está detallado en el artículo 9 de la Ley 43/2010, que también indica que: «La información a la que se refiere este artículo se publicará en todo caso en el sitio web de la Comisión Nacional del Sector Postal. Asimismo, los operadores podrán publicarla en su propia web o en las oficinas o puntos de atención al usuario. A petición de los usuarios de los servicios, la mencionada información será facilitada, por escrito o a través de cualquier otro medio que reglamentariamente se establezca». Actualmente, dicha información se publica en el sitio web del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, según lo establecido en la Disposición adicional undécima de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Si algo no funcionara en el servicio, los usuarios podrán ejercer su **derecho de reclamación**, estipulado en el artículo 10 de la Ley 43/2010.

Los usuarios de servicios postales deberán tener acceso, de forma visible y detallada, en todas las oficinas o puntos de atención al cliente, a la información vinculada con los trámites para ejercer su derecho a reclamar. Los operadores postales están obligados a atender las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios, entre otros, en casos de: pérdida, robo, destrucción, deterioro o incumplimiento de las normas de prestación del servicio.

Es obligatorio para los operadores postales facilitar la tramitación de las reclamaciones de los usuarios estableciendo procedimientos gratuitos, accesibles y rápidos. Las reclamaciones deberán ser resueltas y notificadas a los interesados en el plazo máximo de un mes desde la fecha de su presentación.

El **Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana** (a través de la **Subdirección General de Régimen Postal de la Secretaría General Técnica**) será el encargado de conocer las controversias entre los usuarios y los operadores de los servicios postales en el ámbito del servicio postal universal, si bien la propia ley concede a los usuarios la opción de someter sus controversias al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo, de conformidad con el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

A tal efecto, el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (a través de la Subdirección General de Régimen Postal de la Secretaría General Técnica), siguiendo los principios de celeridad y gratuidad (salvo en aquellos casos excepcionales en los que se puedan

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

repercutir sobre el reclamante determinados gastos ocasionados en el procedimiento cuando se aprecie mala fe o temeridad en la presentación de la reclamación), deberá resolver la reclamación presentada en el plazo máximo de tres meses desde su presentación, cabiendo contra dicha resolución recurso contencioso-administrativo.

Si existiera incumplimiento de las obligaciones de los operadores postales, el usuario podrá ejercer su **derecho de denuncia**, según lo establecido en el artículo 11 de la Ley 43/2010. La denuncia será ante el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (a través de la Subdirección General de Régimen Postal de la Secretaría General Técnica), por: «*El incumplimiento de las obligaciones de los operadores postales a que se refieren los artículos 9 y 10 de la presente ley podrá ser denunciado por los usuarios interesados ante la Comisión Nacional del Sector Postal a los efectos previstos en el Título VII de esta ley*», en coordinación con lo dispuesto en la Disposición adicional undécima de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

En caso de pérdida, robo, destrucción o deterioro de los envíos postales certificados o con valor declarado, salvo causa de fuerza mayor, los usuarios tienen **derecho a percibir indemnización**, según lo establecido en el artículo 12 de la Ley 43/2010.

La indemnización consistirá en el pago, por el operador postal, de una cantidad determinada en los supuestos de envíos certificados, y de una cantidad proporcional a la declarada por el remitente, en el caso de envíos con valor declarado.

La cuantía mínima y máxima de la indemnización, así como la cuantía mínima y máxima para asegurar envíos con valor declarado, será fijada por orden del Ministro de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. El operador designado deberá determinar la indemnización correspondiente para ambos supuestos, cumpliendo los criterios fijados por el Ministro de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

Glosario

Incoación: Acto que da comienzo a un expediente o procedimiento.

En caso de incumplimiento del pago de la indemnización reconocida, podrá dar lugar a que el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana proceda a la incoación de un expediente sancionador contra el operador postal.

Con respecto a la titularidad de un envío postal, el artículo 13 de la Ley 43/2010 y los artículos 8 y 9 del Real Decreto 1829/1999 garantizan el **derecho a la propiedad de los envíos postales**.

Mientras el envío no llegue al destinatario, el remitente será considerado titular, y podrá, por escrito y mediante el abono de las cantidades que correspondan (salvo error imputable al operador postal, en cuyo caso será gratuito), recuperarlo o modificar su dirección, si las operaciones necesarias para su localización no alteran la marcha regular de la prestación del servicio postal.

Si fuera imposible la entrega a un destinatario, el operador podrá, en un plazo máximo de cinco días, optar por devolver al remitente el envío, o comunicarle, por cualquier medio reconocido en derecho, la imposibilidad de entrega del envío.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

GARANTÍAS Y DERECHOS DE LOS USUARIOS	NORMATIVA
Secreto de las comunicaciones postales	Art. 5, Ley 43/2010 Arts. 18.3 y art. 55, apart. 2, Constitución Española Art. 579, Ley de Enjuiciamiento Criminal
Inviolabilidad de los envíos postales	Art. 6, Ley 43/2010 Arts. 7 y 12, Real Decreto 1829/1999
Protección de datos personales	Art. 7, Ley 43/2010 Ley Orgánica 3/2018 y Reglamento (UE) 2016/679 Art. 6, Real Decreto 1829/1999
Derecho a la prestación de un servicio postal universal de calidad	Art. 8, Ley 43/2010
Derecho de información sobre los servicios postales	Art. 9, Ley 43/2010
Derecho de reclamación	Art. 10, Ley 43/2010 Real Decreto Legislativo 1/2007
Derecho de denuncia	Art. 11, Ley 43/2010
Derecho a percibir indemnización	Art. 12, Ley 43/2010
Derecho a la propiedad de los envíos postales	Art. 13, Ley 43/2010 Arts. 8 y 9, Real Decreto 1829/1999
Derecho de presentación de escritos dirigidos a las Administraciones públicas	Art. 14, Ley 43/2010 Art. 38.4.c), Ley 30/1992
Derecho a la identificación del operador	Artículo 15, Ley 43/2010
Derecho a la prueba de depósito y entrega de los envíos certificados	Artículo 16, Ley 43/2010
Derecho de reexpedición y rehúse de los envíos postales	Art. 17, Ley 43/2010 Art. 1, Real Decreto 1829/1999)
Derecho a la protección de los envíos no entregados	Art. 18, Ley 43/2010
Derecho a la información y presentación de reclamaciones, denuncias y escritos de las personas con discapacidad	Art. 19, Ley 43/2010
Derecho a la protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad	Art. 10, Real Decreto 1829/1999
Derecho a la utilización de las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, cuando se trate de servicios postales que circulen exclusivamente en su ámbito	Art. 10, Real Decreto 1829/1999
Derecho de desistimiento	Arts. 102 y siguientes, Real Decreto 1/2007

De conformidad con lo establecido en el artículo 16.4.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los usuarios tendrán derecho a presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a las Administraciones públicas a través de las oficinas del operador postal (así como de otros operadores postales distintos), de acuerdo con lo previsto en el artículo 16.4.e) de

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre), que deberá recibirlos y dirigirlos al destinatario con carácter preferente y acreditar su presentación y entrega en destino. Así se garantiza el **derecho de presentación de escritos dirigidos a las Administraciones públicas** por el artículo 14 de la Ley 43/2010.

Otros derechos garantizados son: **derecho a la identificación del operador** (artículo 15, Ley 43/2010); el **derecho a la prueba de depósito y entrega de los envíos certificados** (artículo 16, Ley 43/2010); el **derecho de reexpedición y rehúse de los envíos postales** (artículo 17, Ley 43/2010 y artículo 1, Real Decreto 1829/1999); el **derecho a la protección de los envíos no entregados** (artículo 18, Ley 43/2010); el **derecho a la información y presentación de reclamaciones, denuncias y escritos de las personas con discapacidad** (artículo 19, Ley 43/2010); el **derecho a la protección contra los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad** (artículo 10, Real Decreto 1829/1999), y el **derecho a la utilización de las lenguas oficiales en el territorio de su comunidad autónoma, cuando se trate de servicios postales que circulen exclusivamente en su ámbito** (artículo 10, Real Decreto 1829/1999).

Adicionalmente, hay una serie de derechos reconocidos a los usuarios en la normativa general como, por ejemplo, en el Real Decreto Legislativo 1/2007 donde se incluye el **derecho de desistimiento** (artículo 102 y siguientes Real Decreto 1/2007).

1.2.4. Marco normativo internacional

A) Marco Internacional Global

La Unión Postal Universal (UPU) establece las normas que regulan los intercambios postales internacionales de los envíos de correspondencia, de encomiendas (paquetería) y de los servicios postales de pagos (para aquellos países signatarios), así como estipula las reglas comunes aplicables al servicio **postal internacional.** El grueso de esas normas lo conforman las denominadas «Actas de la Unión Postal», que son de dos tipos:

1. Actas permanentes:

- Constitución: incluye las normas orgánicas de la Unión y no está sujeta a reservas.
- Reglamento General: disposiciones que garantizan la aplicación de la Constitución y el trabajo de la Unión.
- Convenio: estipula las condiciones del servicio postal internacional (correspondencia y paquetería). Sujeto a reservas.
- Acuerdo de los Servicios Postales de Pago: de obligado cumplimiento solo para aquellos países firmantes. Por ejemplo, España.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2. Acta no permanente:

   - Reglamento del Convenio, revisado en cada sesión del Consejo de Explotación Postal y del Consejo de Administración donde desarrolla las disposiciones sobre el servicio postal internacional, los envíos de correspondencia y de encomiendas (paquetería).

Además, la UPU elabora y establece estándares bajo dos conceptos:

1. Estándares técnicos, que describen y estipulan cómo deben diseñarse, entre otros elementos, las etiquetas, direcciones, nombres o códigos de las Oficinas de Cambio.
2. Estándares para mensajes electrónicos (mensajería EDI), que definen los formatos y contenidos de los mensajes intercambiados entre los operadores postales de todo el mundo.

B) Marco Regional Europeo

Cabe destacar las siguientes normativas:

1. La Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre de 1997, sobre normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales comunitarios y la mejora de la calidad del servicio, modificada por las Directivas 2002/39/CE respecto de la mayor apertura a la competencia de los servicios postales comunitarios y 2008/6/CE, respecto de la plena realización del mercado interior de los servicios postales comunitarios.

2. Reglamento (UE) 2018/644 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de abril de 2018, sobre los servicios de paquetería transfronterizos.

3. Normas técnicas, definidas por el Comité Europeo de Normalización (CEN).

1.3. Organismos reguladores

1.3.1. Organismos reguladores nacionales

A) Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (CNMC)

La **Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia** (CNMC) es el organismo que promueve, garantiza y defiende la existencia de una competencia efectiva, su correcto funcionamiento, y la transparencia en todos los mercados y sectores productivos, en beneficio de los consumidores y usuarios.

Es un organismo público con **personalidad jurídica propia**. Es independiente del Gobierno y está sometido al control parlamentario. Entró en funcionamiento el 7 de octubre de 2013.

Su origen se remonta al antiguo Tribunal de Defensa de la Competencia (1964), pero la creación de la Comisión Nacional de la Competencia (CNC) tuvo lugar, formalmente, en 2007. Los principales hitos en el proceso de evolución de esta entidad son:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **2007**: se transforma en la Comisión Nacional de la Competencia.
- **2013**: conforme a la **Ley 3/2013, de 4 de junio**, se aprobó la unificación de los organismos reguladores y de la autoridad de competencia con el fin de reforzar su independencia, garantizar la seguridad jurídica y la confianza institucional. De esta manera, en la CNMC se fusionan **seis organismos supervisores** existentes hasta entonces:

CNC	CNE	CMT	CNSP
Comisión Nacional de la Competencia	Comisión Nacional de Energía	Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones	Comisión Nacional del Sector Postal
CEMA		**CRFA**	
Consejo Estatal de Medios Audiovisuales		Comité de Regulación Ferroviaria y Aeroportuaria	

Todos estos organismos trabajaban por unos mercados competitivos y unos servicios de calidad, en beneficio de los ciudadanos. Pero la presencia de todas estas entidades de forma independiente, con sus respectivos órganos de gobierno y medios materiales, necesitaba una reforma. Así, la unificación de todos los organismos pasó a garantizar y reforzar la **independencia** de la CNMC, aportando seguridad jurídica. Además, **ha mejorado su eficiencia**, eliminando duplicidades. Así, los rasgos fundamentales del actual modelo se resumen en cuatro puntos:

1. **Mayor confianza**. Al pertenecer a la misma entidad, la comunicación entre organismos es mucho más sencilla. Por ejemplo, entre el sector postal y el sancionador. Esta integración garantiza la coherencia entre la regulación *ex ante* y la defensa *ex post* de la competencia.
2. **Visión global de la realidad económica**, al ejercerse el control sobre casi todos los sectores económicos (excepto el financiero).
3. **Independencia** respecto del Gobierno y de las empresas. La CNMC está sometida al control del Congreso de los Diputados, quien supervisa su actuación para garantizar su independencia judicial y del Gobierno.
4. **Transparencia** en la rendición de cuentas. El artículo 37 de la Ley 3/2013 obliga a publicar todas las resoluciones y los informes aprobados por el Consejo. También son públicas las agendas del Presidente, de los miembros del Consejo y de los Directores.

- **Estructura**

  La CNMC cuenta con **dos órganos de gobierno para ejercer sus funciones que se establecen en el Capítulo III de la ley**: el Consejo y el Presidente, que lo es también del Consejo**.** El Consejo es el órgano colegiado que toma las decisiones. Estas pueden ser resolutorias, consultivas, de promoción de la competencia y de arbitraje. También actúa en la resolución de conflictos. Entre sus otras facultades indelegables, están las de la aprobación del anteproyecto de presupuestos, de su memoria anual y sus planes anuales o plurianuales de actuación, la aprobación del reglamento de funcionamiento interno y el nombramiento del personal directivo, entre otras.

  Está integrado por **diez miembros**, que son nombrados por el Gobierno mediante Real Decreto, y elegidos entre personas de reconocido prestigio. Su mandato es de seis años y no pueden ser reelectos. La renovación de los miembros se llevará a cabo, de forma parcial, cada dos años.

Glosario

Órgano colegiado: Es el que se crea formalmente y está integrado por tres o más personas a las que se atribuyen funciones administrativas de decisión, propuesta, asesoramiento, seguimiento o control y que actúan integradas en la Administración General del Estado o en alguno de sus organismos públicos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Funciones e incompatibilidades de los miembros**
  Para garantizar su independencia y objetividad, los miembros están sometidos a una amplia serie de incompatibilidades. Por ello, estarán sometidos al régimen de incompatibilidad establecido para los altos cargos de la Administración General del Estado en la Ley 5/2006, de 10 de abril. También, deberán ejercer su función con dedicación exclusiva y durante los dos años posteriores a su cese, no podrán ejercer actividad profesional privada que esté vinculada con los sectores regulados y con la actividad de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
  Entre sus funciones encontramos las siguientes:

FUNCIONES	Supervisión y control del mercado de comunicaciones electrónicas.
	Supervisión y control en el sector eléctrico y en el sector del gas natural.
	Supervisión y control del mercado postal.
	Supervisión y control en materia de mercado de comunicación audiovisual.
	Supervisión y control en materia de tarifas aeroportuarias.
	Supervisión y control en el sector ferroviario.

Naturaleza y régimen jurídico

Para poder garantizar su objetivo, preservar y promover el correcto funcionamiento, la transparencia y la existencia de una competencia efectiva en todos los mercados y sectores productivos, en beneficio de los consumidores y usuarios, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ejercerá sus funciones en todo el territorio español y en relación con todos los mercados o sectores económicos.

La CNMC está adscripta al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, sin perjuicio de su relación con los Ministerios competentes por ejercicio de las funciones a que se refieren los artículos 5 a 12 de esta Ley 3/2013. Tiene personalidad jurídica propia y está dotada de plena capacidad pública y privada. Esto significa que actuará conforme a la ley, pero con autonomía orgánica y funcional suficiente, sin depender del Gobierno, de las Administraciones públicas o de cualquier interés empresarial o comercial.

Su **régimen jurídico** está compuesto por los siguientes cuerpos normativos:

- La **Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.**
- La Ley de Defensa de la Competencia (LDC).
- La legislación especial de los mercados y sectores sometidos a su supervisión.
- De forma complementaria, son aplicables la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común (PAC); la Ley General Presupuestaria y el resto del ordenamiento jurídico.

El Capítulo II de la Ley 3/2013 se encarga de regular las funciones de la CNMC, clasificadas en tres grandes áreas de actuación:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Defensa de la competencia**: la Comisión se encarga de la defensa y promoción de la competencia en el conjunto del mercado.
- **Supervisión y control en los diferentes mercados y sectores de interés para la economía**: electricidad y gas natural; tarifas aeroportuarias; sector ferroviario (solo algunos aspectos); y el sector postal, que se analizará con más detenimiento en párrafos posteriores.
- **Resolución de conflictos**: sus funciones a este respecto son amplias y flexibles, y van más allá del mero arbitraje. En lo referente al sector postal, pueden darse discrepancias entre operadores respecto del acceso a la red postal, a las infraestructuras o servicios postales.

El **Consejo de la CNMC** también tiene atribuidas una serie de funciones específicas que desarrolla en el día a día. Las principales son resolver y dictaminar asuntos de la Comisión, así como resolver los procedimientos sancionadores.

Las **Direcciones de Instrucción** se encargan de tramitar los expedientes relativos a sus ámbitos de actuación: Competencia, Dirección de Energía, Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual, Dirección de Transportes y del Servicio Postal. Las funciones se ejercen con independencia del Consejo y también del Gobierno ya que, si recibiesen indicaciones externas, no estaría garantizada la independencia de su actuación.

Las facultades de inspección y capacidad de sanción de la CNMC cobran especial relevancia.

Las **funciones de inspección** están reguladas por el artículo 27 de la Ley 3/2013 y se ejercerán tanto en el ámbito de la defensa de la competencia como también en los sectores de comunicaciones electrónicas y audiovisuales, en los mercados de la electricidad y de gas natural, en el sector postal, las tarifas aeroportuarias y determinados aspectos del sector ferroviario.

Existe una separación entre la fase instructora, que será realizada por la dirección correspondiente, y la fase resolutoria, que corresponde al Consejo. Así, se dará cumplimiento a los derechos fundamentales aplicables en el ámbito del *ius puniendi* del Estado: se deberá separar y distinguir entre la instrucción y resolución de los procedimientos sancionadores.

Por su parte, el **procedimiento sancionador** se rige por la Ley 3/2013 y la legislación general sobre procedimiento administrativo. La resolución del procedimiento sancionador pondrá fin a la vía administrativa y contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo, excluyéndose expresamente por la Ley 3/2013 el recurso potestativo de reposición.

Funciones de supervisión y control de mercado postal

El mercado postal es un sector regulado en el que se desarrolla una actividad de interés económico y, por lo tanto, deberá someterse a funciones de control. Para desarrollar la supervisión y garantizar el correcto funcionamiento del mercado postal en España, la CNMC tiene atribuidas un total de nueve áreas funcionales, recogidas en el artículo 8 de la Ley 3/2013, de 4 junio. Estas son las siguientes:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

1. **Servicio postal universal**. *«Velar para que se garantice el servicio postal universal, en cumplimiento de la normativa postal y la libre competencia en el sector, ejerciendo las funciones y competencias que le atribuye la legislación vigente, sin perjuicio de lo indicado en la Disposición adicional undécima de esta Ley»*.

2. **Carga financiera**. *«Verificar la contabilidad analítica del operador designado y el coste neto del servicio postal universal y determinar la cuantía de la carga financiera injusta de la prestación de dicho servicio de conformidad con lo establecido en el Capítulo III del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, así como en su normativa de desarrollo»*.

3. **Financiación**. *«Gestionar el Fondo de financiación del servicio postal universal y las prestaciones de carácter público afectas a su financiación de conformidad con lo establecido en el Capítulo III del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, y en su normativa de desarrollo»*.

4. **Accesibilidad**. *«Supervisar y controlar la aplicación de la normativa vigente en materia de acceso a la red y a otras infraestructuras y servicios postales, de conformidad con lo establecido en el Título V de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, así como en su normativa de desarrollo»*.

5. **Servicio**. *«Realizar el control y medición de las condiciones de prestación del servicio postal universal, de conformidad con lo establecido en el Capítulo II del Título III de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, así como en su normativa de desarrollo»*.

6. **Protección de datos**. *«Gestionar y controlar la utilización del censo promocional»*.

7. **Publicación de directrices**. *«Dictar circulares para las entidades que operen en el sector postal, que serán vinculantes una vez publicadas en el "Boletín Oficial del Estado"».*

8. **Informes de seguimiento**. *«Emitir el informe previsto en la Disposición adicional segunda de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, para el seguimiento de las condiciones de prestación del servicio postal universal»*.

9. **Otras**. *«Realizar cualesquiera otras funciones que le sean atribuidas por Ley o por Real Decreto».*

Sea cual sea el área funcional afectada, las funciones concretas de la CNMC se desarrollan en la **normativa postal,** en particular en los siguientes:

- La **Ley 43/2010**, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal (BOE 318, del 31 de diciembre de 2010).

- El **Plan de Prestación del Servicio Postal Universal** aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros de 1 de junio de 2021 y publicado por Resolución de 15 de junio de 2021, de la Secretaría General Técnica (BOE 152, de 26 de junio de 2021).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- El **Real Decreto 1829/1999**, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales (modificado por Real Decreto 503/2007, de 20 de abril. BOE 111, del 9 de mayo de 2007).

- El **Real Decreto 1298/2006**, de 10 de noviembre, que regula el acceso a la red postal pública y determina el procedimiento de resolución de conflictos entre operadores postales (BOE 280, del 23 de noviembre de 2006).

- **Orden FOM/2447/2004**, de 12 de julio, de Contabilidad analítica y la separación de cuentas de los operadores postales (BOE 177, de 23 de junio de 2004).

En el caso concreto de las funciones de supervisión de la CNMC sobre el prestador del servicio postal universal (SPU), en este caso la **Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E**, se identifican los siguientes tres principales apartados:

1. **Principios:** la CNMC debe garantizar el cumplimiento de los **principios de equidad, no discriminación, continuidad, buena fe y adaptación a los requisitos de los usuarios** en la prestación del servicio postal universal. Puede autorizar, por ejemplo, **condiciones singulares de entrega** con una declaración de entornos o circunstancias especiales, como las recogidas en el artículo 37 del Real Decreto 1829/1999. También debe supervisar el cumplimiento de **los requisitos e infraestructuras mínimos** para la prestación de un servicio. Por su parte, los objetivos de expedición en plazo son supervisados cada año por la CNMC sobre la base al art. 10 del Plan de Prestación y 45 del Real Decreto 1829/1999, conforme a la metodología y sistema de medición plasmados en la Norma UNE-EN 13.850. Los resultados de estas mediciones de calidad se incluyen en un informe anual (art. 47.2 del Real Decreto 1829/1999). La CNMC puede recabar información de los operadores y del prestador del servicio en el transcurso de una investigación, con potestad para sancionar e imponer multas coercitivas (art. 66 de la Ley 43/2010). Por último, la CNMC vigila que los precios de los servicios postales públicos sean asequibles, transparentes y no discriminatorios. En este sentido, el prestador del servicio deberá comunicar a la CNMC el establecimiento de nuevos precios, así como la modificación de los que estén vigentes con al menos tres meses de antelación.
2. La CNMC se ocupa del cumplimiento de las **obligaciones contables impuestas al prestador del servicio**, así como de determinar la cuantía de la carga financiera injusta sufragada por el operador. La CNMC es la encargada de **gestionar el fondo de garantía del equilibrio financiero** del servicio. Este se nutre de diferentes partidas, como las transferencias con cargo a los presupuestos generales del Estado, donaciones o prestaciones patrimoniales. La cuenta corriente que soporta este fondo debe quedar a cero al final de cada ejercicio económico. Además, la CNMC supervisa que la **contabilidad analítica** se realice conforme a unos principios justificables y aplicados con coherencia que permitan diferenciar cada uno de los servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal. La CNMC está obligada a informar de estos principios y de la separación de cuentas a las autoridades y organismos competentes, tal y como recoge el art. 26 de la Ley 43/2010 y Plan de Prestación. Por último, la CNMC determinará cuál es la

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

carga financiera injusta soportada por el operador, que debe compensarse conforme a las reglas recogidas en el Anexo Metodológico del Plan de Prestación aprobado el 1 de junio de 2021 por el Consejo de Ministros.

3. La CNMC vigila que el **acceso a la red postal** se produzca conforme a los principios de transparencia, proporcionalidad y no discriminación. Tiene competencias para aprobar el contrato tipo de acceso a la red elaborado y también para establecer condiciones de referencia cuando no exista acuerdo entre las partes. Asimismo, la CNMC supervisa que las **tarifas aplicadas para el acceso a la red** sean coherentes con los costes y no distorsionen la competencia. También, se ocupa de que los operadores con autorización administrativa singular puedan acceder a las infraestructuras necesarias para realizar el trabajo, como pueden ser el sistema de código postal o la base de datos de direcciones. En cuanto a la **resolución de conflictos**, la CNMC tiene entre sus cometidos la mediación entre operadores, conforme al procedimiento fijado en el Real Decreto 1298/2006, de 10 de noviembre. Puede imponer multas cuando aprecie temeridad o mala fe (art. 48 de la Ley 43/2010).

B) Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana

En la Disposición adicional undécima de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, se recogen las funciones que asume el **Ministerio de Fomento (actualmente Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana)** en relación con el sector postal, que son las siguientes:

1. **Informar a los usuarios** sobre los operadores postales, las condiciones de acceso, precio, nivel de calidad e indemnizaciones y plazo en el que serán satisfechas y, en todo caso, realizar la publicación en el sitio web del Ministerio a que se refiere el artículo 9.2 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.
2. **Conocer de las controversias entre los usuarios y los operadores de los servicios postales** en el ámbito del servicio postal universal, siempre y cuando no hayan sido sometidos a las Juntas Arbitrales de Consumo.
3. **Conocer de las quejas y denuncias de los usuarios por incumplimiento de las obligaciones por parte de los operadores postales,** en relación con la prestación del servicio postal universal, de conformidad con lo establecido el Título II de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, y en su normativa de desarrollo.
   El Ministerio de Fomento (actualmente Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana) informará, al menos semestralmente, a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de las actuaciones realizadas, incluyendo información sobre el número de reclamaciones informadas, atendidas y tramitadas, con el fin de facilitar las labores de supervisión del funcionamiento de los mercados minoristas por parte de este organismo.
4. **Ejercer la potestad de inspección y sanción** en relación con las funciones mencionadas en los apartados anteriores.
5. **Otorgar las autorizaciones singulares y recibir las declaraciones responsables** que habilitan para la actividad postal y gestionar el Registro General de empresas prestadoras de

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

servicios postales, de conformidad con lo establecido en el Título IV de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, así como en su normativa de desarrollo.

Por su parte, en el artículo 14.3.e) del Real Decreto 645/2020, de 7 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, se indica que a la **Subdirección General de Régimen Postal** (adscrita a la Secretaría General Técnica del referido Ministerio) le corresponderá el ejercicio de las siguientes funciones:

- La definición de las políticas de desarrollo del servicio postal universal.
- La elaboración de las disposiciones de carácter general en materia postal.
- El seguimiento e información sobre las políticas comunitarias y las de cooperación al desarrollo en materia postal.
- La participación en organizaciones postales nacionales e internacionales, sin perjuicio de las que corresponden a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- La resolución de las controversias, quejas y denuncias de los usuarios en el ámbito del servicio postal universal.
- El ejercicio de la potestad de inspección y sanción en materia de su competencia.
- El sistema de autorizaciones, cobro de tasas postales y la gestión del Registro General de empresas prestadoras de servicios postales.
- La información a los usuarios de las condiciones de prestación de los operadores postales.
- La gestión del Consejo Superior Postal, de la Comisión Filatélica del Estado y del Consejo de la Orden Civil del Mérito Postal y de la Medalla al Mérito Filatélico.
- La propuesta de fijación de los servicios mínimos de carácter obligatorio para asegurar la prestación del servicio postal universal.

1.3.2. Organismos reguladores internacionales

Instituciones europeas vinculadas al sector postal

Las instituciones europeas desarrollan los objetivos políticos generales de la Unión Europea (UE).

Comisión Europea

La Comisión Europea (CE) despliega la estrategia de la Unión Europea (UE) y la transforma en políticas e iniciativas concretas.

En cuanto a la política postal, el propósito de la CE es garantizar que los servicios postales sean asequibles, eficientes y de calidad.

Los objetivos fundamentales de la política postal son:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

1. Garantizar servicios postales universales de calidad a precios asequibles.
2. Mejorar la calidad de los servicios.
3. Establecer autoridades reguladoras nacionales independientes que se encarguen de la regulación postal (supervisión, estadísticas, autorización, control de tarifas, contabilidad, procedimientos de reclamación, etc.).

Dentro de la estructura de la CE, se encuentra:

DG GROW (Dirección General para el Mercado Interior, Industria, Emprendimiento y pymes), responsable de la política de la UE en materia de mercado único, industria, emprendimiento y pequeña empresa. Su sede se encuentra en Bruselas, y es la responsable de:

1. Completar el mercado interior de bienes y servicios.
2. Ayudar a convertir la UE en una economía inteligente, sostenible e integradora.
3. Fomentar el espíritu empresarial y el crecimiento reduciendo la carga administrativa para las pequeñas empresas; facilitar el acceso a la financiación de las pequeñas y medianas empresas (pymes); y apoyar el acceso de las empresas de la UE a los mercados mundiales. Todas estas acciones están destinadas a la pequeña empresa.
4. Generar políticas de protección y observancia de los derechos de propiedad industrial, coordinar la posición y las negociaciones de la UE en el sistema internacional de derechos de propiedad intelectual (DPI), y ayudar a los innovadores a utilizar los derechos de propiedad intelectual de forma eficaz.
5. Funcionar como secretaría del **ERGP** (Grupo de Reguladores Europeos de los Servicios Postales).

Dentro de DG GROW, la **Unidad de Servicios de Interés Público y Concesiones** se encarga de la política postal de la UE, cuyo objetivo es garantizar que los servicios postales asequibles, eficientes y de calidad estén disponibles los 5 días laborables de la semana (con exenciones) en toda la UE en un contexto en el que el mercado postal se ha abierto gradualmente a la competencia y se encuentra liberalizado completamente desde enero de 2013.

Comité de la Directiva Postal

La Directiva de Servicios Postales, en su artículo 21, prevé que la Comisión Europea estará asistida por un **Comité**, denominado «Comité de aplicación de la legislación relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la Comunidad y la mejora de la calidad del servicio», conocido como el **Comité de la Directiva Postal,** formado por las autoridades nacionales reguladoras de la UE, en la que la representación española corresponde al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, y en la que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) asiste como observadora a las dos reuniones anuales.

El citado Comité apoya a la Comisión Europea en la aplicación de dicha directiva, en particular con respecto a sus futuras tareas de establecer medidas en relación con la calidad

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

de los servicios transfronterizos de la Comunidad y la normalización técnica. El Comité es informado de las medidas adoptadas por los Estados miembros para garantizar la prestación del servicio universal.

Además, se informa a dicho Comité de cualquier desviación del estándar de calidad que fuere justificado por la autoridad reguladora nacional, por razones de infraestructura o geográficas. El Comité también es informado de los debates en el seno del Comité Europeo de Normalización y de su progreso en esta área.

El **Grupo Europeo de Reguladores de Servicios Postales** (ERGP), establecido en 2010, reúne a los reguladores del sector postal de los Estados miembros de la UE. Se trata de un grupo asesor de la Comisión Europea que facilita la cooperación entre las Autoridades Reguladoras Nacionales (ANR) en los países de la UE y entre las ANR y la Comisión con el fin de ayudar a consolidar el mercado interior de los servicios postales y garantizar la aplicación de la legislación postal.

El ERGP estará integrado por las autoridades nacionales de reglamentación de los servicios postales. Cada una de estas autoridades contará con un representante dentro del ERGP.

El programa de trabajo del ERGP se organiza sobre tres pilares estratégicos:

1. Pilar estratégico I: revisar el sector postal.
2. Pilar estratégico II: promover un mercado postal único y competitivo dentro de la UE.
3. Pilar estratégico III: empoderar a los usuarios finales y garantizar un servicio universal orientado al usuario.

La implementación del programa de trabajo está encomendada a los grupos de trabajo del ERGP, compuestos por expertos de las autoridades reguladoras nacionales.

La Dirección General para el Mercado Interior, Industria, Emprendimiento y pymes de la Comisión Europea («GD Grow») se encarga de las labores de secretaría del ERGP y sus grupos de trabajo.

Parlamento Europeo

El **Parlamento Europeo** es la rama legislativa de la Unión Europea (UE) y una de sus siete instituciones. El Parlamento está compuesto por eurodiputados en representación de todos los países de la UE. Los diputados al Parlamento Europeo son elegidos directamente por los votantes de todos los Estados miembros para representar los intereses de los ciudadanos y garantizar que otras instituciones de la UE trabajen democráticamente.

El Parlamento Europeo decide sobre la legislación de la Unión, incluyendo el presupuesto plurianual, junto el Consejo de la Unión Europea. También desempeña un papel fundamental de control sobre otras instituciones europeas, como la Comisión Europea.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Destacamos el trabajo que desarrollan dos de sus Comités:

1. **Comité relativo al Transporte y al Turismo (TRAN):** Es responsable de los asuntos relativos al desarrollo de una política común para el transporte ferroviario, por carretera, por vía navegable, marítimo y aéreo, de los servicios postales y del turismo.
2. **Comité relativo al Mercado Interior y a la Protección de los Consumidores (IMCO):** Es responsable de la supervisión legislativa y el control de las normas de la UE sobre el mercado único, incluidos el mercado único digital, las aduanas y la protección de los consumidores. El Comité trabaja con los Estados miembros y la Comisión para garantizar que las normas del mercado único sean viables y se apliquen plenamente y a tiempo, con el fin de liberar aún más el potencial del mercado único digital y hacer un mejor uso del mercado único de servicios. Se ocupa de ámbitos políticos como el mercado único, la agenda digital, los consumidores y la regulación inteligente.

Consejo de la Unión Europea

El Consejo es el principal órgano de decisión de la UE junto con el Parlamento Europeo.

El Consejo de la UE representa a los gobiernos de los Estados miembros. Es el órgano en el que se reúnen los ministros de todos los países de la UE para adoptar leyes y coordinar políticas. Tiene su sede en Bruselas.

Si bien el Consejo es una única persona jurídica, se reúne en diez formaciones diferentes, dependiendo del asunto que se aborde. No existe jerarquía entre las formaciones del Consejo, aunque el Consejo de Asuntos Generales desempeña un papel especial de coordinador y se ocupa de los asuntos institucionales, administrativos y horizontales.

El Consejo de la UE es presidido de forma rotatoria, cada semestre por un Estado miembro, que se encarga de decidir la agenda de las reuniones e impulsar la toma de decisiones en su seno.

Dentro del Consejo se encuentra el Grupo de Trabajo dedicado a los servicios postales llamado «Grupo Servicios Postales».

Comité Europeo para Regulación Postal (CERP)

El **Comité Europeo de Regulación Postal** (CERP) es responsable de la regulación postal y de la coordinación a nivel europeo de los ministerios y reguladores en las reuniones de la Unión Postal Universal. Entre sus propósitos, destacan los siguientes:

1. Examinar los asuntos regulatorios postales en un contexto europeo, teniendo en cuenta los cambios en los límites entre los aspectos regulatorios y los aspectos operativos en este ámbito.
2. Evaluar la influencia de las políticas regulatorias internacionales en todos los países de la Conferencia Europea de Administraciones de Correos y Telecomunicaciones (CEPT), y establecer los contactos necesarios con la Unión Europea.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

3. Establecer y mantener relaciones con representantes de organismos y asociaciones relevantes relacionados con temas de regulación postal.
4. Desarrollar propuestas, en su caso, con base en los resultados alcanzados por los Grupos de Trabajo.

Comité Europeo de Normalización (CEN)

El **Comité Europeo de Normalización (CEN)** es una organización privada sin ánimo de lucro cuya misión es promover la economía europea en el comercio global, el bienestar de los ciudadanos europeos y el medio ambiente, proporcionando una infraestructura eficiente para las partes interesadas con el propósito de desarrollar, mantener y distribuir estándares y especificaciones consistentes.

El CEN fue fundado en 1961. Sus veintinueve miembros nacionales representan a veinticinco estados miembros de la UE, tres países de la Asociación Europea de Libre Comercio (AELC) y los países candidatos a la UE y a la AELC, y trabajan juntos para desarrollar estándares europeos (EN) en varios sectores. Se trata de mejorar el entorno del mercado único europeo para mercancías y servicios y de colocar a Europa en la economía global.

El **CEN/TC 331: Servicios postales** se ocupa de la normalización de diversos aspectos de los servicios postales, incluida la medición de la calidad del servicio, el correo híbrido, la identificación (automática) y el rastreo de envíos postales, paquetes y buzones, datos de direcciones para aumentar la interoperabilidad de las redes postales y mejorar la calidad de servicio.

El CEN/TC 331 tiene en cuenta las medidas adoptadas a nivel internacional y, en particular, las acordadas por la Unión Postal Universal (UPU). La UPU establece las reglas para los intercambios internacionales de correo y hace recomendaciones para estimular el crecimiento en los volúmenes de correo, paquetería y servicios financieros y mejorar la calidad del servicio para los clientes.

Comité Europeo de protección de datos *(European Data Protection Board)*

El Comité Europeo de Protección de Datos (*European Data Protection Board*-EDPB o CEPD) es un organismo europeo independiente que contribuye a la aplicación coherente de las normas de protección de datos en toda la Unión Europea y promueve la cooperación entre las autoridades de protección de datos de la UE. El CEPD está establecido por el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y tiene su sede en Bruselas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El CEPD está compuesto por representantes de las autoridades nacionales de protección de datos y el Supervisor Europeo de Protección de Datos (EDPS). Las autoridades de supervisión de los Estados del Espacio Económico Europeo (EEE) también son miembros en lo que respecta a los asuntos relacionados con el RGPD y sin derecho a voto y a ser elegidos como presidente o vicepresidente.

Supervisor Europeo de Protección de Datos

El Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD) es una autoridad de control independiente que se encarga de supervisar la aplicación de las normas sobre protección de datos en las instituciones europeas y de investigar las denuncias. Es nombrado por el Parlamento Europeo y el Consejo y se encarga de asesorar al conjunto de las instituciones y organismos comunitarios, bien sea por iniciativa propia o en respuesta a una consulta, sobre todas las cuestiones relativas al tratamiento de datos personales.

1.4. Organizaciones Postales Internacionales

1.4.1. Instituciones

Unión Postal Universal (UPU)

La **UPU** es una agencia especializada intergubernamental (192 países) del sistema de Naciones Unidas, establecida en 1874 en Berna (Suiza).

Es el foro principal donde se asegura la comunicación postal entre varios territorios para ofrecer una verdadera red cooperativa basada en el concepto del servicio postal universal y actualización de productos y servicios.

Las funciones que se desarrollan son las de consejo, mediación y enlace, y organiza la cooperación técnica entre sus países miembros. Establece normas para intercambiar correo internacional y emite recomendaciones para estimular y mejorar el crecimiento de los volúmenes postales y la calidad del servicio.

Su presupuesto anual de funcionamiento proviene de las cuotas anuales pagadas por los países miembros, las contribuciones voluntarias o donativos de estos y los ingresos administrativos (ventas de productos y servicios) realizados.

Los documentos que publican son las Actas, constituidas por la Constitución (con carácter de tratado intergubernamental), el Convenio y el Reglamento del Convenio, que desarrolla este último. El Reglamento del Convenio unifica los antiguos Reglamentos de Envíos de Correspondencia y de Encomiendas y son de obligado cumplimiento. Además, cuenta con un Reglamento de Servicios de Pagos (giros) que solo afecta a sus signatarios (entre ellos, España).

Para más información, consúltese **www.upu.int**

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP)

La Unión, creada en 1911 con sede en Montevideo (Uruguay), fortalece la integración regional del sector postal, el servicio de calidad y la actualización del sector a través de una cooperación que respalde un desarrollo sostenible.

Este organismo internacional de carácter intergubernamental (28 países) promueve una cooperación técnica entre sus operadores postales y es también una Unión Restringida de la UPU.

Objetivos:

- Promover la prestación del servicio postal universal y su desarrollo en la región.
- Coordinar y fomentar una eficiente cooperación para el desarrollo postal de los miembros.
- Intercambiar información y conocimiento en los ámbitos operativo, regulatorio y gubernamental.
- Mejorar la calidad de servicio, la interconexión y la seguridad de las redes mediante la promoción y aplicación de las **TIC** para poder medir el desempeño de los servicios postales.
- Integrar sus acciones y estrategias en el marco de la Estrategia Postal Mundial adoptada por la **UPU**.

Para más información, consúltese www.upaep.int

Glosario

TIC: Las llamadas Tecnologías de la Información y la Comunicación engloban tanto los recursos como las herramientas que se utilizan para el procesamiento, la administración y la distribución de la información a través de cualquier dispositivo tecnológico.

Asociación de Operadores postales públicos Europeos (PostEurop)

PostEurop (Asociación de Operadores postales públicos europeos) es una unión restringida de la **UPU** con sede en Bruselas. Se creó en enero de 1993, con fines no lucrativos, para reforzar la cooperación entre los operadores postales europeos y como plataforma representativa de estos en foros y organizaciones regionales e internacionales.

En grandes líneas, sus tareas fundamentales son:

- **Representativa**: representa a los operadores postales públicos ante otras instituciones.
- **Operativa**: promociona la utilización y desarrollo de los procedimientos operativos, la coordinación entre los operadores para mejorar las operaciones postales y la definición y puesta en práctica de normas de calidad de servicio.
- **Estratégica**: sigue la evolución del mercado para promover una respuesta rápida de los operadores postales ante los cambios de productos y servicios.

Objetivos:

- Asistir a los miembros en el conocimiento y satisfacción de las necesidades de los clientes.
- Promover y exponer sus intereses y sus posiciones comunes para presentarlas a las instituciones pertinentes con el fin de influir en la adopción de decisiones que puedan afectar a los miembros.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Incrementar la eficiencia a través de la promoción de la cooperación entre los miembros y la coordinación de actividades para poder asegurar el desarrollo homogéneo de las redes postales universales.

Para más información, consúltese www.posteurop.org

Unión Postal del Mediterráneo (PUMed o EuroMed)

La Unión Postal del Mediterráneo (**PUMed** o **EuroMed**) fue creada en Roma en 2011.

En marzo de 2012 fue reconocida como unión restringida por la **UPU** y actualmente está formada por 23 operadores que también son miembros de otras dos uniones restringidas de la **UPU**:

- Grupo A: países formados por operadores designados miembros de **PostEurop**: Albania, Bosnia y Herzegovina, Croacia, Chipre, Eslovenia, España, Francia, Grecia, Italia, Malta, Mónaco, Montenegro, Portugal y Turquía.
- Grupo B: Países formados por operadores designados miembros de la **Comisión Árabe Postal Permanente**: Argelia, Egipto, Jordania, Líbano, Libia, Mauritania, Marruecos, Siria, y Túnez.

Albania y Argelia se adhirieron durante la Asamblea Plenaria de Madrid de 2018.

Su objetivo es desarrollar, promover y proteger el interés de los países miembros, aumentar sus ingresos y mejorar la calidad de los servicios. Este grupo representa los intereses de los correos mediterráneos miembros ante la **UPU**, la Unión Europea y otros grupos sectoriales.

Para más información, consúltese www.euromed-postal.org/index.php

1.4.2. Empresas, alianzas de negocio y redes internacionales

Empresas

International Post Corporation (IPC)

International Post Corporation **(IPC)** es una cooperativa de 25 operadores postales de Europa, Norteamérica y el Pacífico Sur, fundada en 1989 por varios Directores Generales de Operadores Postales para fortalecer una cooperación que permita afrontar a los mercados postales emergentes o la competencia.

El soporte que proporciona facilita el desarrollo y mejora de los servicios postales internacionales.

IPC es una Sociedad cooperativa regida por el derecho holandés, con principales oficinas en Ámsterdam y Bruselas. Los actuales socios son los correos de Alemania, Australia,

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Austria, Bélgica, Chipre, Croacia, Dinamarca, España, EE. UU., Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Italia, Irlanda, Islandia, Luxemburgo, Holanda, Noruega, Nueva Zelanda, Portugal, Reino Unido, Suecia y Suiza. Canadá es un miembro no accionista.

Los miembros de IPC manejan el 80% del volumen postal mundial. IPC opera en el campo de la calidad de servicio y de los proyectos tecnológicos.

Para facilitar asistencia a sus miembros, **IPC** se focaliza en:

- Mejorar la calidad del servicio internacional y facilitar herramientas o soluciones tecnológicas en cooperación con los miembros para aunar objetivos.
- Recopilar y suministrar trabajos de información estratégica y comercial sobre los mercados postales para reforzar el desarrollo de productos y servicios.
- Proporcionar plataformas que colaboren e intercambien conocimiento.

Para más información, consúltese **www.ipc.be**

Alianzas de negocio

Kahala Posts Group (KPG)

Kahala Posts Group **(KPG)** es una alianza internacional de operadores postales fundada en 2002.

Su objetivo es el de promover y mejorar las opciones del servicio de paquetería y urgente que puede ofrecerse al cliente.

Aprovechan la acción colectiva y las capacidades de sus miembros para conseguir calidad en el servicio.

La red alcanza los 328 millones de puntos de entrega. Los clientes acceden, así, a 176.000 oficinas postales.

Actualmente está compuesta por 11 países (Australia, Canadá, China, Corea, España, EE. UU., Francia, Hong Kong, Japón, Tailandia y Reino Unido).

Para más información sobre **KPG**, consúltese www.kahalapostsgroup.com

Redes internacionales

PRIME

Se fundó en 1997 como un proyecto de la IPC a raíz de la unión de fuerzas de cuatro compañías postales europeas con el fin de fomentar estándares comunes y facilitar el comercio transfronterizo de paquetes. Hoy día, PRIME se ha convertido en una organización de ámbito auténticamente global en la que se implican más de 155 operadores postales activos y que

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

procesa unos 400 millones de artículos al año en todo el mundo. El principal negocio de PRIME son sus acuerdos, basados en un modelo de *Pago-por-Rendimiento* que persigue mantener estándares de calidad (tanto en las entregas como en el seguimiento de las mismas) y remunerar a las compañías postales por su logro en alcanzar dichos estándares de rendimiento y condiciones previamente acordados, más allá de la retribución básica. Todos los productos ofrecen la posibilidad de rastreo para la entrega trasfronteriza de paquetes.

PRIME también utiliza el Sistema de servicio al cliente global (GCSS, de *Global Customer Service System*) para que sus miembros puedan beneficiarse de un sistema de servicio en red que maneje consultas entre compañías postales y atienda a la liquidación de indemnizaciones por servicios registrados y asegurados.

Los beneficios que aporta PRIME pueden resumirse así:

1. Informes de datos completos (origen-destino), a través del sistema de seguimiento de datos de la IPC.
2. Acceso a sistemas y procesos de compartición de datos, fundamentales para ofrecer mejores productos y servicios.
3. La vinculación entre los miembros de PRIME y la IPC como proveedor de informes de rendimiento y remuneración.

Unión Postal Universal (UPU) [Cooperativa EMS]

Express Mail Service **(EMS)** es un servicio postal prioritario para documentos y mercancías ofrecido por la **UPU** a todos sus miembros. La Cooperativa **EMS** es un órgano de la **UPU** compuesto actualmente por 179 operadores que trabaja en el desarrollo y en el buen gobierno del servicio **EMS**. Fue creada por el Consejo de Explotación Postal (**CEP**) de la **UPU** para desarrollar los servicios **EMS** y promueve la cooperación entre las organizaciones postales con el fin de ofrecer una alta calidad del servicio a los clientes.

Para más información, consúltese www.ems.post

Glosario

Consejo de Explotación Postal: Órgano permanente, que tiene a su cargo las cuestiones de **explotación** comerciales, técnicas y económicas, que interesen al servicio **postal.**

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

1.5. Organización y estrategia

A continuación se explica la organización interna del Grupo Correos, compuesto por Correos y sus filiales Correos Express, Nexea y Correos Telecom.

1.5.1. Grupo Correos

Esquema organizativo general del Grupo Correos

A) Presentación y estructura del Grupo Correos

- El Grupo Correos es uno de los principales proveedores de comunicaciones físicas, digitales y de paquetería en España por la excelencia y fiabilidad de su servicio, por su capital humano y por sus infraestructuras físicas y digitales.
- El Grupo Correos pertenece al Grupo SEPI (Sociedad Estatal de Participaciones Industriales), que es una entidad de derecho público adscrita al Ministerio de Hacienda y Función Pública.
- El **Grupo Correos** está integrado por Correos y sus filiales Correos Express, Nexea y Correos Telecom.

Más información

El **Grupo SEPI** abarca 15 empresas participadas de forma directa y mayoritaria por el Estado, entre ellas la Corporación RTVE. Tiene una plantilla superior a 78.000 personas; también tiene participaciones directas minoritarias en nueve empresas e indirectas en más de cien sociedades.

La matriz del Grupo, Correos, es la empresa referente del mercado postal español y una de las compañías líderes del sector de la paquetería empresarial. Es también el operador designado por ley para prestar el Servicio Postal Universal en todo el territorio, con criterios de eficiencia, calidad y asequibilidad, contribuyendo a la sostenibilidad de las comunicaciones postales para todos los ciudadanos. Correos complementa su actividad con la de sus filiales:

- **Correos Express** está dedicada a la entrega urgente de paquetería empresarial para los segmentos B2B (empresa a empresa) y B2C (empresa a particular).
- **Correos Nexea** está especializada en soluciones multicanal para las comunicaciones masivas, físicas y digitales, de las empresas.
- **Correos Telecom** se encarga de la gestión y comercialización de infraestructuras de telecomunicación de Correos, así como de dar soporte tecnológico al resto de compañías del Grupo.
- **Correos Express Portugal** es una filial de Correos Express, con la que el Grupo ofrece servicios integrados de paquetería urgente en la Península Ibérica.

Glosario

Servicio postal universal: Conjunto de servicios postales cuya prestación garantiza el Estado de forma permanente en todo el territorio nacional y a precio asequible para todos los usuarios. Este servicio incluye los postales nacionales y transfronterizos, tanto de cartas y tarjetas postales de hasta dos kilogramos de peso, como de paquetes postales de hasta veinte kilogramos de peso, así como de los servicios de certificado y valor declarado para los envíos antes indicados.

Correos Express

Correos Nexea

Correos Telecom

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Asimismo, Correos participa en las compañías chinas **KCG eCommerce Solutions** y **K Parcel,** sociedades conjuntas con los operadores asiáticos Kerry Logistics Network Limited y Global Freight Systems (GFS). Estas empresas compartidas realizan la gestión integral de paquetería de exportación con origen en China y Hong Kong, focalizando su actividad en los flujos internacionales derivados del comercio electrónico.

B) Presencia territorial del Grupo Correos

El Grupo Correos tiene una importante presencia territorial, tanto en España como en el resto del mundo. A través de sus puntos de atención, centros logísticos e infraestructuras digitales, el Grupo está presente en el sector de las comunicaciones físicas y digitales y en el mercado de la paquetería, liderando el segmento de transporte no urgente y siendo un referente para el sector del comercio electrónico.

En España, según el Informe Anual Integrado 2021 del Grupo Correos, la matriz cuenta con:

- 18 centros de tratamiento automatizado.
- 13 centros logísticos y de tratamiento nacional e internacional.
- 3 centros de admisión masiva.
- 8.298 puntos de atención y, dentro de ellos, 2.389 oficinas multiservicio y 5909 servicios rurales.
- 1.747 unidades de reparto.
- 91 unidades de servicios especiales.

Las oficinas de Correos aseguran el acceso universal a los servicios postales y así contribuyen a la cohesión territorial y al desarrollo económico de ciudadanos y empresas, tanto en ámbitos urbanos como rurales.

- La penetración territorial del Grupo Correos en España también se materializa a través de las filiales:
  - Correos Express: 58 Delegaciones. 11 delegaciones de Correos Express en Portugal.
  - Nexea: 2 centros operativos.
  - Correos Telecom: 4,0 millones de metros lineales de infraestructuras de telecomunicación.

A nivel internacional, el proceso de expansión se inició en abril de 2019 con la incorporación al Grupo de Correos Express Portugal, tras la adquisición del 51 % de Rangel Expresso por parte de Correos Express. Esta adquisición ha permitido ofrecer un servicio integrado de paquetería urgente para todo el mercado ibérico. La nueva filial cuenta con 11 delegaciones en Portugal.

Pocos meses después, Correos comenzó también a operar en el sudeste asiático, a través de las empresas participadas KCG eCommerce Solutions y K Parcel. En China, Correos dispone de una planta de admisión y clasificación de paquetería, con una capacidad de procesamiento de 25.000 paquetes por hora, ampliable hasta 2 millones de objetos diarios. Esta instalación gestiona los envíos generados, especialmente a través del comercio electrónico, desde China y Hong Kong hacia España y el resto del mundo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

e-commerce: Comercio electrónico que consiste en la compra y venta de productos o servicios a través de internet, ya sea en páginas web de empresas o particulares, en el marco de redes sociales o cualquier otro contexto en la red.

Glosario

Pymes: Pequeñas y medianas empresas. Término genérico, que la Unión Europea ha estandarizado estadísticamente y que englobaría todas las empresas de hasta 250 empleados y con una facturación inferior a 50 millones de euros.

La apertura al exterior del Grupo Correos pretende atender las nuevas necesidades derivadas del auge del e-commerce internacional. El Grupo también colabora con las empresas españolas, sobre todo las pymes, en su adaptación al mercado del comercio electrónico o en sus procesos de internacionalización, ayudándolas a incrementar su digitalización y llevando sus mercancías a donde lo necesiten para impulsar su crecimiento.

Datos oficiales publicados, correspondientes al cierre de ejercicio 2021.

C) Equipo humano del Grupo Correos

- La gestión integral de las personas es uno de los elementos esenciales de la estrategia del Grupo Correos, uno de los grupos empresariales públicos de mayores dimensiones en España.
- Los principios laborales del Grupo Correos se rigen en términos de:
  - Calidad y estabilidad del empleo.
  - Formación y desarrollo profesional.
  - Atracción y retención del talento.
  - Diversidad.
  - Salud y seguridad laboral.
- La política de gestión integral de las personas se diseña de acuerdo con la legislación laboral vigente y con base en los marcos de referencia en el sector público español y en el ámbito postal internacional.
- Al cierre de 2021 **el Grupo Correos contaba con una plantilla media de 50.250 efectivos.** La matriz, Correos, aportaba la mayor proporción, 48.446 profesionales, de los que el 86 % eran trabajadores y trabajadoras en régimen laboral y el 14 %, personal funcionario.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

EFECTIVOS MEDIOS *(FULL TIME EQUIVALENT)*	2021	2020
Correos	48.446	50.822
Correos Express	1.451	1.271
Correos Express Portugal	135	136
Correos Nexea	175	189
Correos Telecom	42	38

Datos oficiales publicados, correspondientes a cierre de ejercicio 2021.

D) Principales magnitudes e impactos socioeconómicos y medioambientales

Dado su volumen de negocio, su presencia territorial y su capital humano, la actividad del Grupo Correos tiene impacto en tres grandes ámbitos:

- Económico.
- Social.
- Medioambiental.

Impacto económico y social

Correos es consciente de la relevancia de su impacto social y de la influencia que sus políticas pueden tener en la respuesta a los grandes retos de la sociedad, sin olvidar su papel como facilitador de las comunicaciones e intercambios económicos de empresas y ciudadanos, en su condición de prestador del Servicio Postal Universal.

- Por ello, el Grupo Correos aspira a que su actividad genere un retorno tanto económico como social a través de:
  - El apoyo al desarrollo del tejido empresarial español, especialmente en el ámbito rural.
  - El fomento del progreso sostenible e inclusivo de toda la población.
  - La promoción de la innovación y el emprendimiento.

Las principales magnitudes económicas y sociales del Grupo Correos son las siguientes:

IMPACTO ECONÓMICO	2021	2020
Cifra de negocios (miles de euros)	2.081.445	1.975.209
Resultados antes de impuestos (miles de euros)	-136.949	-366.475
Resultados después de impuestos (miles de euros)	-105.559	-264.198
Inversiones (miles de euros)	88.999	98.718
Centros de trabajo certificados con norma UNE EN:ISO 9001	2.178	2.185
Clientes de oficinas de Correos satisfechos con atención recibida	75%	76%
Proveedores nacionales	99%	98%

IMPACTO SOCIAL	2021	2020
Empleados (FTE)	50.250	52.456
Mujeres en la plantilla total	52%	52%
Mujeres en el Consejo de Administración de Correos	27%	33%
Horas formativas (millones)	1,8	1,7
«Jóvenes talentos» que realizaron prácticas empresariales	96	100

*No incluye los jóvenes talentos que realizaron prácticas en las filiales del Grupo.

Datos oficiales publicados, correspondientes a cierre de ejercicio 2021.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

Gestión empresarial sostenible: Es aquella que realiza sus actividades no solo fijándose en los números y balances de cuentas, sino también teniendo en cuenta criterios sociales, ambientales y económicos de cara al futuro. Por ello, crea valor en todos esos aspectos a corto y largo plazo, y contribuye al progreso de las generaciones presentes y futuras.

Impacto medioambiental

- A través de sus políticas de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad, el Grupo pretende generar impactos positivos sobre sus distintos grupos de interés y para ello:
  - Diseña y comercializa productos y servicios sostenibles.
  - Ejecuta actuaciones para promover el progreso y la integración social.
  - Desarrolla políticas internas de gestión sostenible.
- La siguiente tabla muestra las magnitudes más importantes del Grupo Correos en relación con su impacto medioambiental.

IMPACTO MEDIOAMBIENTAL	2021	2020
Emisiones de Correos (alcance 1/2/3) (tCO_2)	160.799	149.361
Inversiones medioambientales (miles de euros)	3.488	4.765
Consumo de papel en Correos (kg)	542.993	648.170
Consumo de electricidad de Correos (Gj)	424.792	428.859
CO_2 compensado (t)	7.288	5.442

Datos oficiales publicados, correspondientes a cierre de ejercicio 2021.

E) Gobierno y administración del Grupo Correos

Estructura y organización del Grupo Correos

- La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Correos) es una sociedad anónima de capital enteramente público. Su accionista único es la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI), dependiente del Ministerio de Hacienda y Función Pública. La compañía es la matriz del Grupo Correos y posee una participación del 100% en las filiales Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E.; Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E., y Correos Telecom, S.A., S.M.E. Asimismo, posee una participación del 35% en las empresas chinas KCG eCommerce Solutions y K Parcel.
  Por su parte, Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. es propietaria del 51% de CEP-Correos Express Portugal, S.A., empresa que cuenta a su vez con una participada al 100%, CEP II-Correos Express Portugal, S.A. (véase 1.5.6, más abajo, en este mismo Tema).
  Correos es una sociedad mercantil, que se rige por el ordenamiento jurídico privado, salvo en las materias que le sea de aplicación la normativa presupuestaria, contable, de control financiero y de contratación, en su condición de sociedad integrante del sector público empresarial, conforme a lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria, en coordinación con el artículo 166 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, de Patrimonio de las Administraciones Públicas. (*)

(*) Conforme a lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria (https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-21614), en coordinación con el artículo 166 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, de Patrimonio de las Administraciones Públicas (https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-20254)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Órganos sociales del Grupo Correos

- **Órganos sociales de Correos**
  - Los órganos sociales de Correos son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.
  - La administración de la compañía corresponde al Consejo de Administración, a su Presidente y a la Comisión Ejecutiva, cuyas competencias se indican en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración. Este documento supone un compromiso adicional con la integración de buenas prácticas y normas de buen gobierno en el funcionamiento de este órgano.
  - Adicionalmente, la Comisión de Auditoría y Control asesora al Consejo en asuntos económicos, gestión de riesgos financieros y no financieros y auditoría interna.
  - La designación de los consejeros y consejeras toma en consideración no solo el cumplimiento de los requisitos legales y estatutarios que el cargo exige, sino también los conocimientos, prestigio y experiencia profesionales aportados para el ejercicio de sus funciones, además de procurarse una presencia equilibrada de hombres y mujeres.
  - Los consejeros y consejeras deben poseer reconocida solvencia moral y sentido de la responsabilidad, acreditados por una trayectoria de actuación ética, no haber incurrido en circunstancias que determinen que su participación en el Consejo pueda poner en peligro los intereses de la Sociedad y actuar con integridad y responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.
  - Correos, pese a no ser una empresa cotizada, ha adoptado algunas de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y cuenta con un sistema de control de riesgos. Este sistema asegura un marco general de gestión adecuado a las amenazas e incertidumbres inherentes a los procesos del negocio y al entorno en el que opera.
  - El Reglamento del Consejo especifica todos los supuestos que pueden suponer situaciones de conflicto de interés, con el fin de evitar su materialización. Así, no puede ser consejero quien ejerza el cargo de administrador en más de dos sociedades, de conformidad con la normativa en materia de altos cargos de las Administración General del Estado, así como sobre incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones públicas, salvo que haya obtenido la autorización expresa del Consejo de Ministros. Adicionalmente, el Reglamento estipula que los consejeros afectados por las propuestas de nombramiento, reelección o cese deben abstenerse de intervenir en las deliberaciones y votaciones que traten de ellas.
  - En 2020 la compañía contaba con un 33 % de mujeres en el Consejo de Administración. Asimismo, 12 de los 13 consejeros eran independientes.

- **Órganos sociales de las filiales**
  - Los órganos sociales de las empresas filiales del Grupo son la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.
  - Los consejeros y consejeras de las filiales, cuyo cargo no es retribuido, son elegidos de entre los miembros del equipo directivo de Correos y del Grupo SEPI, procurando la paridad entre hombres y mujeres.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

– El número mínimo y máximo de miembros de los Consejos de Administración de cada una de las filiales es:

- Entre 6 y 12 en Correos Express.
- Entre 4 y 12 en Correos Nexea.
- Entre 4 y 8 en Correos Telecom

– Asimismo, las filiales (a excepción de Correos Express Portugal) disponen de sus respectivas Comisiones de Auditoría y Control, para el asesoramiento en materia económico-financiera, de control de riesgos financieros y no financieros y de auditoría interna.

Comité de Dirección del Grupo Correos

- Miembros: el Presidente y los directores de Correos, así como los directores generales de las empresas filiales (Correos Express, Correos Nexea y Correos Telecom).
- Competencias: es un órgano colegiado interno que presta apoyo al Presidente en su gestión ordinaria. Impulsa y coordina las cuestiones más relevantes para la actividad con las distintas unidades y filiales.
- Funcionamiento: reunión semanal a instancia del Presidente. Los miembros del Comité de Dirección no perciben remuneración específica por su asistencia.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

1.5.2. Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Correos)

A) Sociedad estatal

Presentación

- Correos, matriz del Grupo Correos, es una de las principales compañías nacionales por dimensiones, presencia territorial, capital humano e infraestructuras físicas y digitales.
- Es también el operador designado por ley para prestar el servicio postal universal en todo el territorio, con criterios de eficiencia, calidad y asequibilidad, contribuyendo a la sostenibilidad de las comunicaciones postales para todos los ciudadanos.
- Correos es la empresa de referencia en el mercado postal español y uno de los principales operadores de paquetería, especialmente para el sector del comercio electrónico, por la excelencia, confianza y fiabilidad de su servicio y por su oferta global, física y digital, para atender las demandas de cada segmento de clientes.

Naturaleza y régimen jurídico

- La Sociedad Anónima Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. se constituyó el 29 de junio de 2001, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de Medidas fiscales, administrativas y del orden social.
- El acuerdo del Consejo de Ministros de 16 de marzo de 2012, por el que se aprueba el Plan de reestructuración y racionalización del sector público empresarial y fundacional estatal, que se hizo público mediante la Orden HAP/583/2012, de 20 de marzo, estableció el cambio de titularidad de Correos. Por ello, la totalidad de las acciones se incorporaron a favor de SEPI.
- Correos es una sociedad mercantil que se rige por el ordenamiento jurídico privado. Con la excepción de las materias en que le sea de aplicación la normativa presupuestaria, contable, de control financiero y de contratación, en su condición de sociedad integrante del sector público empresarial (conforme a lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria, en coordinación con el artículo 166 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, de Patrimonio de las Administraciones Públicas).
- Correos es una sociedad estatal, en la medida en que más del 50% de su capital es público.
- En cuanto a su actividad, Correos es el operador designado por el Estado para prestar el Servicio Postal Universal en España hasta 2025, en virtud de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal. Esta Ley, junto con el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre (Reglamento postal), se ocupa fundamentalmente de la regulación de las condiciones de recogida, admisión, distribución y entrega del servicio postal universal exigibles al operador designado, así como el coste y la financiación de estas obligaciones, los precios y otras condiciones tarifarias de los servicios postales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Correos, en su calidad de transportista habilitado, oferta un amplio abanico de opciones de paquetería, estando sometido a la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y a la Ley 15/2009 Reguladora del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías.
- Finalmente, la prestación de sus servicios de comunicaciones electrónicas es regulada por la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

Objeto social

- Constituyen el objeto social de Correos las actividades siguientes:
  - La gestión y explotación de cualesquiera servicios postales.
  - La prestación de los servicios financieros relacionados con los servicios postales, los servicios de giro y de transferencias monetarias.
  - La recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones públicas, con sujeción a lo establecido en la normativa aplicable.
  - La entrega de notificaciones administrativas y judiciales, de conformidad con la normativa aplicable.
  - Los servicios de telegrama, télex, burofax y la realización de otras actividades y servicios relacionados con las telecomunicaciones.
  - La propuesta de emisión de sellos así como la emisión de los restantes sistemas de pago de los servicios postales, incluyendo las actividades de comercialización y distribución de sus productos y emisiones.
  - La asunción obligatoria de los servicios relacionados con su objeto social que puedan encomendarle las Administraciones públicas.
  - Cualesquiera otras actividades o servicios complementarios de los anteriores o necesarios para el adecuado desarrollo del fin social. Para este fin, puede constituir y participar en otras sociedades.

B) Gobierno y administración de Correos

La administración de la compañía corresponde al Consejo de Administración, a su Presidente y a la Comisión Ejecutiva, cuyas competencias se indican en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración.

El Consejo de Administración

- Composición: entre 12 y 15 miembros. Ejercen su cargo durante el plazo máximo de cinco años, con posibilidad de reelección. Su nombramiento o separación corresponde a la Junta General de Accionistas.
- Competencias: supervisar la gestión de la empresa.
- Funcionamiento: reuniones ordinarias mensuales a partir de una convocatoria realizada con 48 horas de antelación. El Consejo queda válidamente constituido cuando concurren la mayoría de los consejeros, presentes o representados.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El Presidente

- El Presidente del Consejo de Administración es también el Presidente ejecutivo de Correos y de todos sus órganos de gobierno.
- Competencias: responsable de la dirección, gestión y administración, de la representación de los órganos de gobierno, así como de la ejecución de los acuerdos que estos adopten.

La Comisión Ejecutiva

- Composición: el Presidente y cuatro miembros del Consejo de Administración.
- Competencias: puede ejercitar todas y cada una de las facultades del Consejo, salvo las que resultan indelegables por ley.

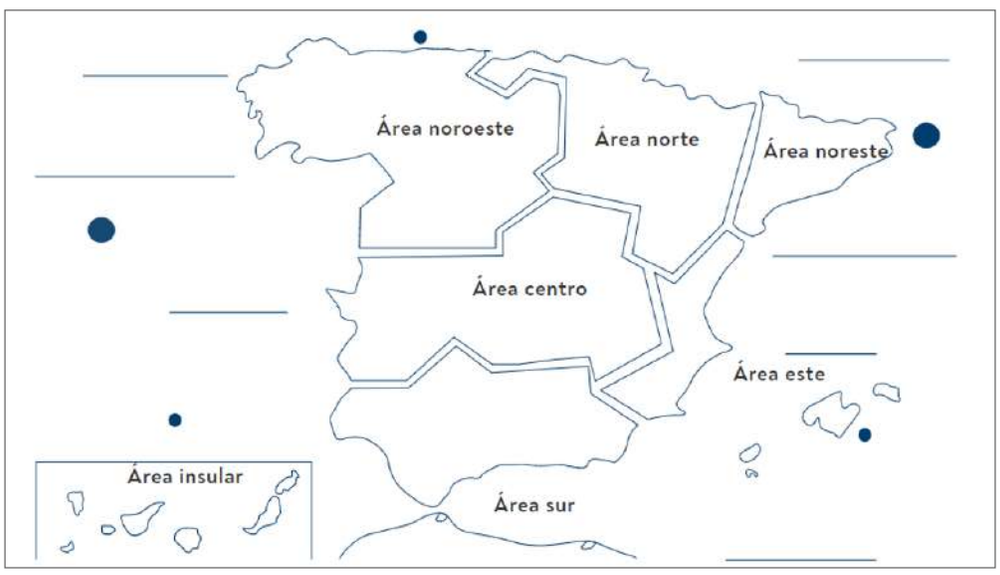
La Comisión de Auditoría y Control

- Composición: tres miembros del Consejo de Administración.
- Competencias: no ostenta funciones ejecutivas. Se encarga de informar y asesorar al Consejo de Administración en materia económica-financiera, de control de riesgos y de auditoría interna.

C) Organización periférica

Correos se divide en 7 áreas territoriales:

- Área noroeste: Galicia, Asturias y Castilla y León (excepto Soria).
- Área norte: País Vasco, Navarra, La Rioja, Cantabria, Aragón y Soria.
- Área noreste: Cataluña.
- Área centro: Madrid, Castilla la Mancha y Extremadura.
- Área este: Comunidad Valenciana, Murcia e Islas Baleares.
- Área sur: Andalucía, Ceuta y Melilla.
- Área insular: Islas Canarias.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El modelo territorial de Correos establece las siguientes figuras que dependen de las unidades directivas correspondientes en la sede corporativa:

- Gerencia de producción, que está coordinada por la Dirección Gerente de Postal y Paquetería.
  Esta dirección cuenta en su estructura con las Subdirecciones de Distribución y de Centros de Tratamiento.
  Además, integra la actividad comercial a través de las áreas de Desarrollo de Negocio Postal y de Desarrollo de Negocio de la Paquetería.

- Gerencia de Productos y Servicios. Reporta a la Dirección de Productos y Servicios. Es la encargada de dirigir y coordinar la actividad de todos los procesos relativos a la red de productos y servicios en su ámbito territorial, para la prestación del servicio excelente en las oficinas de Correos a través del impulso de las estrategias comerciales y seguimiento del plan de ventas en las oficinas.
- Gerencia de Personas y Relaciones Laborales. Depende de la unidad correspondiente a nivel central dentro de la Dirección de Personas y Relaciones Laborales. Es responsable de la implantación de las políticas, directrices y estrategias relativas a la gestión de los empleados y empleadas de su ámbito territorial.
- Responsables del resto de áreas corporativas. Dependen directamente y según su función de la sede corporativa. Realizan las acciones pertinentes para la coordinación del personal de soporte a la actividad del negocio.

El actual modelo, implantado en mayo de 2021 sustituyendo al anterior de direcciones territoriales, permite:

- Tener una visión única de cliente a nivel de Grupo y mejorar la comunicación y coordinación interna.
- Facilitar la definición de las responsabilidades sobre los resultados de negocio y la flexibilidad de la organización para adaptarse a la actividad real.
- Contribuir a solventar las ineficiencias y duplicidades en nuestras redes, al aprovechar las sinergias existentes y mejorar nuestros sistemas de inteligencia de negocio.

D) Clasificación profesional

Introducción

La Sociedad Anónima Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E se constituyó el 29 de junio de 2001, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de Medidas fiscales, administrativas y del orden social. (*)

La transformación de la entidad pública empresarial Correos y Telégrafos en una sociedad anónima estatal fue fruto de la necesidad de acometer la modernización del operador públi-

(*) https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2000-24357

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

co postal para afrontar, entre otros retos, el proceso de liberalización de los servicios postales, iniciado por la Unión Europea en 1997. Con esta fórmula jurídica, se dotaba al operador público postal de la estructura y del marco jurídico apropiado que le permitiese operar con la suficiente flexibilidad en un mercado en progresiva liberalización.

Dicha transformación supuso la necesidad de abordar algunos aspectos de su régimen jurídico, entre ellos el relativo al **personal funcionario** que pasaba a prestar servicios en la nueva sociedad estatal, con un régimen jurídico particular: conservando su condición de funcionarios públicos —en un ámbito como el de las sociedades mercantiles estatales ajeno a las condiciones de la función pública—, pero adaptándose a la especial naturaleza de la organización en la que se integraban.

De este modo, se definió un sistema de ordenación de puestos de trabajo simultáneo y compatible para el personal funcionario y para el personal laboral bajo dos premisas:

- El respeto a la condición del personal que accediera a la Sociedad como funcionario público.
- La obligación de que, a partir de la fecha de inicio de la actividad de la Sociedad Estatal, el personal que la Sociedad necesitase para la adecuada prestación de sus servicios debía ser contratado en régimen de derecho laboral.

El régimen jurídico de los empleados de la Sociedad se desarrolló posteriormente mediante el **Estatuto del personal de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos** —aprobado por Real Decreto 370/2004, de 5 de marzo(*) aplicable al personal funcionario— **y los sucesivos Convenios Colectivos aplicables al personal laboral.**

A partir de dicha normativa se estableció el actual sistema de clasificación de puestos de trabajo de la Sociedad Estatal, basado en áreas funcionales, grupos profesionales y puestos tipo, que se regula ampliamente en el III Convenio colectivo de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, actualmente vigente.

Sistema de clasificación profesional

Dentro de cada Área Funcional y en el marco de cada Grupo Profesional, en atención a la identidad de las tareas y funciones desempeñadas, a su dependencia jerárquica y al nivel de conocimientos o formación específica requerida, se distinguen los siguientes **puestos-tipo** (de conformidad con lo establecido en el Sistema de Clasificación del Convenio Colectivo aplicable, artículos 30 a 34).

(*) https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2004-4164

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

GRUPOS PROFESIONALES	ÁREA FUNCIONAL LOGÍSTICA	ÁREA FUNCIONAL RED	ÁREA FUNCIONAL COMERCIALIZACIÓN	ÁREA FUNCIONAL CORPORATIVA Y DE APOYO
Grupo I Personal Titulado Superior	Personal Técnico Superior	Personal técnico Superior	Personal Técnico Superior	Personal Técnico Superior
Grupo II Personal Titulado Medio/ Cuadros	Personal Técnico Medio/Jefatura de Sector Distribución/ Centros	Personal Técnico Medio/Jefatura de Sector de Red	Personal Técnico Medio Coordinación de Ventas	Personal Técnico Medio Personal Responsable de Apoyo Corporativo
Grupo III Personal de Jefaturas Intermedias	Jefatura de Unidad Distribución/ Centros/Jefatura de Equipo	Dirección/ Dirección Adjunta de Oficina/Gestión Bancaria/Jefatura de Equipo	Gestión de Ventas	Jefatura de Unidad Administrativa Gestión de Apoyo Corporativo
Grupo IV Personal Operativo	Reparto Agente/clasificación	Atención al cliente	Atención al cliente	Administración
Grupo V Servicios Generales	Peón/a a extinguir Limpiador/a extinguir	Peón/a a extinguir Limpiador/a extinguir	Peón/a a extinguir Limpiador/a extinguir	Peón/a a extinguir Limpiador/a extinguir

E) Web corporativa institucional

La web corporativa www.correos.com es el instrumento con el que Correos da a conocer al público general su imagen de marca, sus valores y sus objetivos a través de una serie de contenidos estructurados en siete apartados:

- **Grupo Correos:** es la carta de presentación del Grupo Correos y proporciona información corporativa sobre el Grupo: historia, estructura o cifras clave, entre otros datos de interés. Contiene el Informe anual integrado de Correos para descarga en formato PDF.
- **Sala de prensa**: incluye todas las noticias relacionadas con la actividad de la compañía desde 2018, así como el dosier de prensa y un archivo multimedia.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Sostenibilidad:** se trata de la sección de la web que visibiliza la contribución social de Correos y los proyectos e iniciativas desarrollados en materia de sostenibilidad. Describe el Plan de Sostenibilidad de Correos, con dos pilares fundamentales: nuestra contribución para cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) impulsados por Nacionales Unidas y el denominado «reto demográfico». Asimismo, permite la difusión de las líneas de trabajo de Correos en materia de sostenibilidad, materializadas en tres bloques: Negocio responsable, Relación con la Comunidad y Gestión sostenible.
- **Personas y talento:** informa a los ciudadanos sobre las convocatorias públicas de empleo de Correos (Bolsas de empleo y/o convocatorias de ingreso de personal laboral fijo) y sobre los procesos de provisión y promoción interna para los empleados. El subapartado relativo al Programa de Jóvenes Talentos se dirige a estudiantes que buscan una primera experiencia profesional.
- **Transparencia:** el Portal de Transparencia de Correos —creado en virtud de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno— publica contenidos de naturaleza normativa, organizativa y económica: cuentas anuales de la compañía, organigrama, Estatutos sociales, etc. Además, proporciona un canal para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública por parte de los ciudadanos.
- **Perfil del Contratante:** difunde las **licitaciones** de Correos para la contratación de obras, suministros y servicios, así como las licitaciones patrimoniales, relativas a la compra, venta y alquiler de inmuebles.
- **Voto por correo:** proporciona a los ciudadanos toda la información útil acerca del ejercicio del voto por correo en comicios municipales, autonómicos, nacionales y europeos: plazos para la solicitud y el depósito del voto por parte de los electores, normativa electoral, seguimiento de envíos electorales... Esta sección solo se incluye en la web durante los periodos electorales.

El diseño de la página web institucional se basa en la nueva imagen de marca de Correos, presentada en junio de 2019, con la que la compañía ha querido adaptarse a las demandas de sostenibilidad, digitalización e internacionalización que requieren los nuevos tiempos. Se trata de una actualización y modernización de la misma que permite la adaptación a las nuevas necesidades del mundo digital.

La actualización del logo de la compañía mantiene la cornamusa y la corona, legado histórico de Correos, así como el amarillo, su color corporativo, para mantenerse reconocible, y elimina el nombre, dando paso al isotipo en su forma más sencilla. Un símbolo internacional, universal, que es reconocido por la sociedad española y aplicable a todo tipo de soportes y documentos, ya sean estos físicos, impresos, audiovisuales o digitales.

El nuevo logo se ha diseñado desde el respeto al original, que fue realizado en 1977 por el reconocido diseñador José María Cruz Novillo.

Además de la web institucional, Correos cuenta con una **web de carácter comercial** donde los ciudadanos pueden obtener información sobre los productos y servicios de Correos: www.correos.es

Glosario

Licitación: En términos empresariales, es el proceso reglado mediante el cual una organización da a conocer públicamente una necesidad, solicita ofertas que la satisfagan, evalúa estas ofertas y selecciona una de ellas. Esta palabra también puede referirse a un proceso de subasta.

Glosario

Cornamusa: La cornamusa es el símbolo que identifica a muchos correos del mundo. Se trata de un instrumento de viento-metal, que tiene sus antecesores en las caracolas o en los cuernos de algunos animales.

Glosario

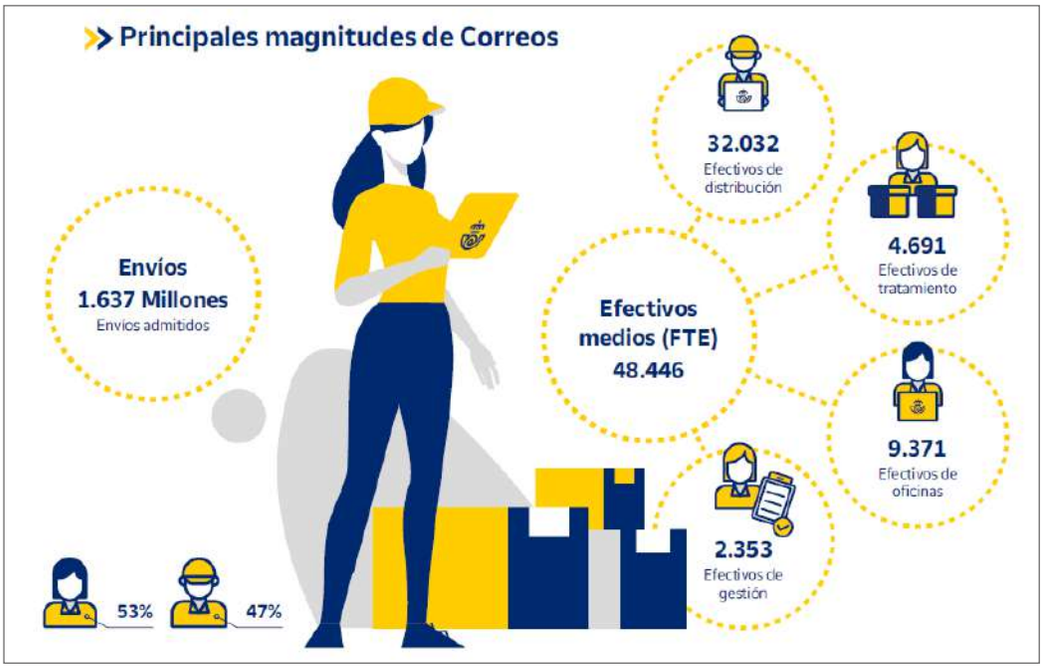
Isotipo: Parte simbólica o icónica de la representación gráfica de una marca cuando la representamos a través de un dibujo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

F) Grandes cifras

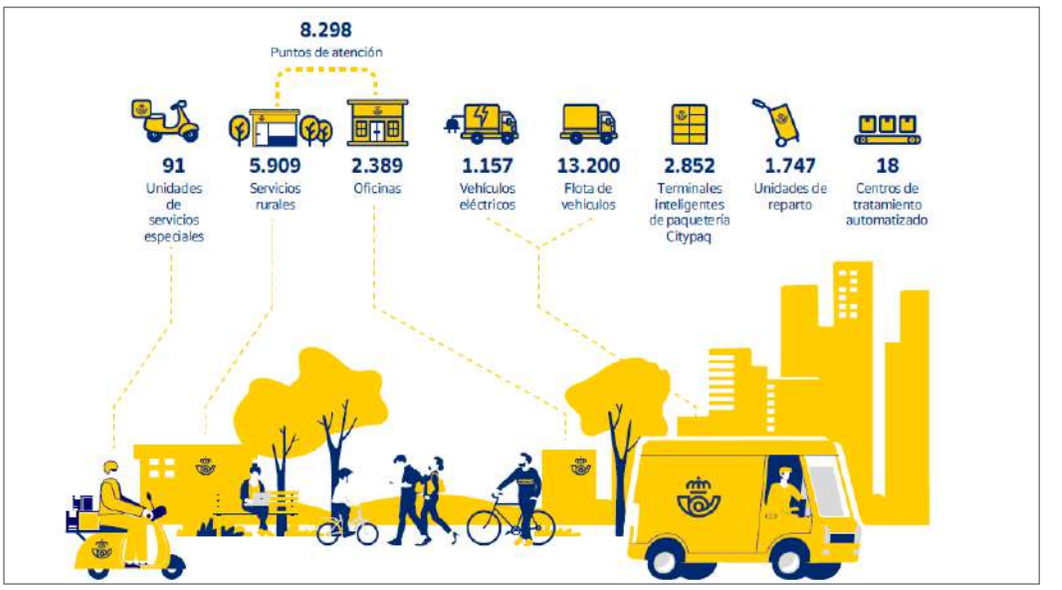
Correos es una de las principales empresas españolas por número de trabajadores. Es líder en el sector logístico y de servicios a la ciudadanía.

Su plantilla comprende un total de 48.446 efectivos medios, y en 2021 gestionó un total de 1.637 millones de envíos.



Datos oficiales publicados, correspondientes a cierre de ejercicio 2021.

Otras grandes cifras relacionadas con la capacidad operativa de Correos incluyen, entre otros, los puntos de atención, los centros logísticos y los vehículos, como se observa en la siguiente infografía.



Datos oficiales publicados, correspondientes a cierre de ejercicio 2021.

Glosario

Efectivos medios: La gestión del empleo y el cálculo de necesidades de personal en Correos se efectúa mediante el concepto de «efectivo medio», equivalente a una persona trabajando en jornada completa durante todo el año, imputándose de forma proporcional el resto de jornadas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

1.5.3. Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E.

A) Presentación

Correos Express es la empresa especializada en entrega de paquetería urgente del Grupo Correos.

Su modelo de negocio, basado en delegaciones propias, le proporciona un alto nivel de agilidad en el servicio, así como una mayor seguridad y calidad en la gestión. A través de su red de centros y de las últimas tecnologías aplicadas a la clasificación y distribución, garantiza la total trazabilidad de los envíos y su entrega efectiva con la mayor conveniencia para el destinatario.

Cuenta con una amplia oferta de servicios para satisfacer todas las necesidades de entrega en plazo de sus clientes, así como soluciones específicas para sectores que requieren flexibilidad y plena adaptación a sus cadenas de valor.

B) Naturaleza y régimen jurídico

La Sociedad Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E., que adoptó su actual denominación el 7 de febrero de 2017, es una sociedad anónima de nacionalidad española que se rige por la Ley de Patrimonio de las Administraciones Públicas, por la Ley General Presupuestaria, por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, por sus Estatutos, y por las demás leyes y disposiciones que le sean de aplicación.

Su accionista único es la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Es, a su vez, el socio mayoritario (51%) de Correos Express Portugal, al que se hará referencia con posterioridad.

En cuanto a su actividad, Correos Express, en su calidad de transportista habilitado, queda sometido a la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, y a la Ley 15/2009, de 11 de noviembre, Reguladora del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías.

C) Objeto social

El objeto social de Correos Express está constituido por las siguientes actividades:

1. Estudio, investigación, organización, mejora y prestación de un servicio de transporte terrestre, incluida la recogida y el libramiento de documentos y paquetes y su envío y entrega, tanto en España como en el extranjero.
2. El servicio exprés nacional e internacional de recogida, transporte y entrega de documentos y paquetería, dirigido a una clientela de empresas y, de forma complementaria, a profesionales y particulares, así como todo tipo de transporte.

Glosario

Trazabilidad: Capacidad de reproducir el historial de un producto o un lote de productos. Proporciona información sobre cada paso en los procesos de producción, almacenaje y de distribución para mejorar su calidad, poder localizar rápidamente el origen de los problemas que puedan aparecer e intentar evitarlos en el futuro.

Glosario

Cadena de valor: Herramienta estratégica de análisis para identificar las ventajas competitivas de un negocio frente al mercado. Analiza las diferentes actividades de la empresa comparándolas con las de la competencia y así obtiene información muy valiosa sobre la posición que nuestro negocio ocupa en el mercado y sobre la estrategia que debería seguir a nivel de procesos internos o externos con el objetivo aportar el mayor valor posible para el cliente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

3. La creación, compra, alquiler, explotación, gestión y venta de participaciones o acciones en cualquier empresa de carácter industrial o comercial, o de servicios directamente relacionados con el objeto arriba descrito y la gestión de los mismos, así como la creación, compra, alquiler, explotación, gestión y venta de tales empresas.
4. Construcción y puesta en funcionamiento de cualquier inmueble relacionado con la puesta en práctica de los objetivos anteriores y, en general, cualquier operación inmobiliaria o mobiliaria, industrial, comercial, financiera o de otra naturaleza, directa o indirectamente relacionada con los objetos antedichos o susceptible de desarrollar los mismos bien directa o indirectamente.

Cifras clave.

D) Servicios

Correos Express es la empresa del Grupo Correos que proporciona soluciones de entrega urgente B2B y B2C, en plazo garantizado, a cualquier destino nacional e internacional.

Su oferta comercial incluye:

- Servicios de entrega en hora garantizada (Paq 10, Paq 14 y Paq 24).
- Internacionales (Internacional Express e Internacional Estándar).
- Soluciones empresariales a medida (Paq Empresa 14 o ePaq 24). Estas últimas también comprenden opciones de distribución específicamente diseñadas para las necesidades de ciertos sectores de actividad, como el dental o el óptico, en el que Correos Express es el proveedor líder.
- Recogida y reparto urgente de equipajes para particulares con EquiPaq 24.
- Durante el pasado ejercicio añadió nuevos sistemas inteligentes y **equipos de clasificación automatizada de mercancías en algunas delegaciones** y aumentó la capacidad de procesamiento de las instalaciones de Granada y Vigo permitiendo aumentar la capacidad de procesamiento de envíos, así como el espacio para la carga y descarga.
- En 2021 Correos Express también comenzó a ofertar servicios de transporte con entrega en 24 horas a las empresas que venden en la web de Amazon (Amazon Merchant Fullfillment Network), **ampliando su cartera de clientes en el sector del comercio electrónico.**

Estos servicios cuentan también con valores añadidos como información de la fecha prevista de entrega, reembolso, seguro a todo riesgo, confirmación de entrega por SMS o solicitud de recogida a domicilio.

Glosario

B2B: Acrónimo de la expresión inglesa *Business to business* (de empresa a empresa).

Glosario

B2C: Acrónimo de la expresión inglesa *Business to Consumer* (de empresa a consumidor).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

1.5.4. Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E.

A) Presentación

Nexea es la compañía del Grupo Correos dedicada a ofrecer servicios personalizados en gestión documental para las comunicaciones masivas de las empresas con sus clientes.

Nexea desarrolla soluciones tecnológicas a medida para los procesos documentales, mediante un modelo multicanal de comunicaciones, en todo tipo de soportes y formatos.

La compañía aporta a sus clientes las máximas garantías de seguridad de la información, trazabilidad documental, integración total con sus sistemas tecnológicos y fiabilidad en la entrega de todas sus comunicaciones.

B) Naturaleza y régimen jurídico

Nexea Gestión Documental, S.A., S.M.E. se constituyó como una sociedad anónima unipersonal en España el 30 de Julio de 1999 bajo la denominación de Correo Híbrido, S.A., comenzando sus actividades durante el ejercicio 2000.

El 4 de Abril de 2011, la Sociedad cambió su denominación social a Nexea Gestión Documental, S.A, S.M.E.

Nexea Gestión Documental se rige por sus Estatutos, por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, que aprueba el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, y por cuantas disposiciones le sean de aplicación en su condición de sociedad estatal.

El accionista único de la Nexea es la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

C) Objeto social

De acuerdo con sus Estatutos Sociales, constituye el objeto social de Nexea la prestación de servicios de correo híbrido, entendiendo como tal aquel servicio postal que permite al cliente remitir sus escritos y documentos a Nexea Gestión Documental, por medios telemá-

Cifras clave.

Glosario

DUA: Documento Único Administrativo, o documento utilizado en trámites aduaneros de importación o exportación que debe presentarse ante las autoridades de la Aduana. El DUA proporciona información sobre el producto que se va a importar o exportar y sirve de base para la declaración tributaria.

Glosario

Multicanal: La multicanalidad es una estrategia de información o de comercialización que consiste en utilizar varios canales para vender, distribuir o entregar información sobre productos. Por ejemplo, simultanear la distribución de información en formato papel o a través de medios electrónicos como mensajes de texto o correos electrónicos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

ticos o electrónicos, encargándose dicha sociedad de imprimir su contenido en papel para luego ensobrarlo, distribuirlo y entregarlo a sus destinatarios.

D) Servicios

Nexea está especializada en la gestión global del ciclo documental de las empresas, desde la consultoría, diseño, ingeniería y digitalización de documentos hasta la impresión, ensobrado, custodia o destrucción certificada.

Su plataforma Nexo permite la integración de todas las comunicaciones masivas físicas y digitales de las compañías y entidades. Nexo permite interactuar por diferentes canales y formatos con múltiples usuarios, con total seguridad y trazabilidad.

En 2021 los servicios más demandados por los clientes de Correos Nexea continuaron siendo la **impresión y ensobrado de comunicaciones,** así como el envío de burofaxes y correos electrónicos personalizados.

Correos Nexea abordó también el pasado año una **redefinición de su estructura operativa,** optimizando el uso de su centro ubicado en Coslada (Madrid) con nuevos *layouts.*

Al mismo tiempo, avanzó en la **automatización y estandarización de sus procesos** administrativos y de tratamiento de documentos digitales.

1.5.5. Correos Telecom, S.A., SM.E.

A) Presentación

Correos Telecom gestiona la red de telecomunicaciones del Grupo Correos y comercializa la capacidad excedentaria de dichas infraestructuras.

La compañía está especializada en la provisión de servicios de conectividad de alta capacidad, de comunicaciones e infraestructuras de telecomunicación, aportando valor a la actividad de sus clientes a través de la flexibilidad y la innovación. Asimismo, proporciona soporte tecnológico al resto de empresas del Grupo Correos para la mejora de sus procesos operativos y el desarrollo de nuevos servicios digitales.

B) Naturaleza y régimen jurídico

La Sociedad Correos Telecom, S.A., S.M.E. es una sociedad anónima de nacionalidad española que se rige por la Ley de Patrimonio de las Administraciones Públicas, por la Ley General Presupuestaria, por el Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, por sus Estatutos, y por las demás leyes y disposiciones que le sean de aplicación.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Su actividad de prestación de servicios de comunicaciones electrónicas es regulada por la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

Su accionista único es la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A, S.M.E.

C) Objeto social

El objeto social de Correos Telecom está constituido por las siguientes actividades:

- La gestión de la red de telecomunicaciones de la que es titular la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.
- La prestación de servicios de telecomunicación con carácter preferente a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E., y subsidiariamente a terceros.
- La realización de labores de intermediación y promoción para la comercialización de la capacidad excedentaria de la red de telecomunicaciones de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.
- La prestación de servicios de telecomunicaciones relacionados con la prestación de servicios postales.
- Los servicios de comunicaciones electrónicas e inalámbricas, sus servicios asociados y otros servicios conexos dirigidos a proporcionar funcionalidades y operatividad a los anteriores, como el almacenamiento en la nube *(cloud computing)* o la computación en el borde *(edge computing)* y demás servicios similares y complementarios que permitan el avance de la técnica en todas sus modalidades, incluyendo la asesoría, consultoría, formación y gestión de proyectos.
- Las actividades anteriores se podrán desarrollar tanto en España como en el extranjero.

Cifras clave.

D) Servicios

Correos Telecom es la filial encargada de la construcción de la red de telecomunicaciones del Grupo Correos y de la comercialización de su capacidad excedentaria. Para esto último, oferta el alquiler de conectividad de alta capacidad de infraestructuras lineales para el tendido de cable, de fibra oscura y de emplazamientos para equipos de telecomunicaciones y de emisiones radioeléctricas. De esta forma, facilita la extensión de la cobertura fija y móvil de otros operadores en zonas con poca oferta y contribuye a disminuir la brecha digital en estas zonas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

FTTH: *Fiber to the Home* o fibra óptica hasta el hogar.

En 2021 se mantuvo el **crecimiento en la demanda de los servicios de alquiler,** por lo que la filial incrementó un 6,0% los ingresos de esta línea de negocio y, especialmente, del alquiler de infraestructuras, con un aumento de la facturación del 14,6%. Esta positiva evolución se debió principalmente a los nuevos contratos firmados con otros operadores, para la **ubicación de cabeceras de despliegues FTTH en oficinas de Correos** a nivel nacional, y a la llegada de nuevos clientes internacionales, que demandaron redes troncales de fibra óptica.

Como parte de la actividad de **comercialización de fibra óptica,** Correos Telecom culminó el proyecto para ampliar la red troncal Almería-El Ejido, con la que respaldará el desarrollo de las redes FTTH de uno de los principales operadores del mercado. A finales de año se inició también el despliegue de una red troncal de fibra óptica entre Madrid y Somport (Francia), con salidas en distintos puntos del recorrido hasta las oficinas de Correos, en las que se ubican puntos de regeneración de señal, que actúan como nodos locales.

También durante 2021, uno de los principales operadores internacionales de centros de datos neutros comenzó la construcción de su cuarto centro en Madrid, **otorgando a Correos Telecom la gestión por 20 años de las comunicaciones de fibra óptica** entre sus instalaciones en la capital, con el fin de garantizar una elevada disponibilidad de las conexiones entre ellos.

El pasado año la filial inició la **comercialización, como operador virtual, de nuevos servicios de telecomunicaciones de telefonía móvil,** así como paquetes convergentes de fibra y móvil, destinados inicialmente a empleados del Grupo, así como sus familiares y amigos. A principios de 2022 estos servicios empezaron a comercializarse a través de la red de oficinas de Correos y durante el año está prevista su extensión al público general, con ofertas diferenciadas para cada segmento de cliente, y la incorporación de nuevos servicios de valor añadido, como la oferta de televisión.

Correos Telecom también proporciona **soporte técnico al resto de empresas del Grupo.**

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

1.5.6. Correos Express Portugal, S.A.

A) Presentación

Correos Express Portugal, S.A. (CEP) se incorporó al Grupo Correos en abril de 2019, tras la adquisición del 51 % de Rangel Expresso por parte de Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E.

Con esta incorporación, el Grupo inició el proceso de internacionalización definido en su estrategia, ofreciendo un servicio integrado de paquetería urgente para todo el mercado ibérico, respondiendo así a los ciudadanos y empresas que demandan poder enviar y recibir en 24 horas en cualquier punto de la Península Ibérica.

CEP-Correos Express Portugal, S.A. cuenta a su vez con una participada al 100 %, CEP II-Correos Express Portugal, S.A.

B) Naturaleza y régimen jurídico

La actividad de Correos Express Portugal, con domicilio social en Portugal, está sometida a la normativa postal y de transporte terrestre de mercancías aplicables en Portugal (Ley 17/2012, de 26 de abril y Decreto-Ley 239/2003, de 4 de octubre).

C) Objeto social

CEP-Correos Express Portugal, S.A. tiene como objeto social la prestación de servicios de transporte de correo urgente y de mensajería, en particular servicios postales no universales. Asimismo y en calidad de transportista público por carretera de mercancías y comisario de transporte, ha de garantizar —en las condiciones legales y reglamentarias aplicables— la gestión del transporte de mercancías, la recepción, el transporte y la entrega de los volúmenes y documentación.

La actividad principal de CEP-Correos Express Portugal, S.A., es el transporte urgente de documentos y pequeña paquetería de tipo empresarial, tanto con destino nacional como internacional.

CEP-Correos Express Portugal, S.A. cuenta a su vez con una participada al 100 %, CEP II-Correos Express Portugal, S.A., con domicilio social también en Portugal.

CEP II tiene como objeto social el transporte de mercancías, es decir, la organización y gestión del transporte de mercancías en el mercado nacional e internacional por cualquier vía; la prestación de servicios postales; la organización de transportes; la coordinación de flujo de mercancías; la información, la gestión y el control de existencias, almacenamiento y logística; el comercio internacional, importación y exportación, consultoría de transportes y servicios de comercio exterior, actividad de transitario, actividad aduanera y similar de apoyo al transporte, con poderes para declarar ante las adunas por cuenta ajena y la prestación de servicios postales.

Glosario

Transitario: Persona física o jurídica que presta servicios en el transporte internacional de mercancías. Actúa como intermediario entre el exportador o importador y las compañías de transporte.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Cifras clave.

Glosario

SPT: El segmento postal tradicional incluye los productos postales más «clásicos», básicamente las cartas y tarjetas postales. Los principales rasgos de este tipo de producto son su pequeño peso y tamaño, reparto a pie y que su entrega se suele hacer en casilleros domiciliarios con un solo intento de entrega.

Correos Express Portugal cuenta con 11 delegaciones en Portugal.

A fin de dar respuesta al incremento de la actividad en el mercado ibérico, Correos Express Portugal abrió **nuevos centros** en Viseu y Braga y **destinó inversiones** a reforzar sus operaciones, tanto en el segmento B2B como B2C.

1.6. Correos y su adaptación a los cambios

1.6.1. Evolución del mercado postal en España

En este apartado se desarrollará información proveniente de los informes anuales del Sector Postal de la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia (CNMC).

Cabe mencionar que los informes anuales de la CNMC hablan del sector postal diferenciando el segmento postal tradicional (**SPT**) y el segmento de los envíos urgentes y de la paquetería o **CEP** (Courier, Express & Parcel).

Glosario

CEP: *Courier, Express & Parcel services* (servicios de mensajería y paquetería). Los productos de este segmento se identifican con un mayor peso y tamaño; ofrecen indemnización en caso de incumplimiento, su entrega suele realizarse en mano o en las instalaciones del operador; los plazos de entrega son más cortos y habitualmente tienen más intentos de entrega. Debido a su mayor peso y tamaño, así como a la mayor dispersión de los puntos de entrega, su distribución suele realizarse mediante el uso de vehículos a motor.

El segmento SPT incluye principalmente el segmento de la correspondencia. Las empresas se caracterizan por realizar algunas o todas las actividades de la cadena postal y ponen a disposición de sus clientes una red de recogida, admisión, clasificación, transporte, dis-

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

tribución y entrega de cobertura nacional, provincial o local. Los envíos postales característicos de **SPT** son las cartas, tarjetas postales y la publicidad directa entregada a través de casilleros domiciliarios. También se incluyen las cartas certificadas y las notificaciones administrativas.

El mercado postal español se regula mediante la Ley 43/2010, de 30 de diciembre (**Ley Postal**).

Tal y como establece el artículo 39 de la **Ley Postal**, todos los prestadores de servicios postales deben estar inscritos en el Registro Postal.

Además para garantizar la prestación del **Servicio Postal Universal** (**SPU**), la Ley Postal, en su disposición adicional primera, atribuye la condición de operador designado para prestar el **SPU** a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E., hasta el año 2026. Desde la entrada en vigor de esta ley, la prestación de servicios postales en España se realiza en régimen de libre competencia siempre que se cumplan las condiciones, requisitos y limitaciones establecidos en la normativa vigente.

El segmento **SPT** en España ha estado sometido a grandes cambios expuestos a continuación, entre los que destaca la variación a lo largo de los años del número de operadores.

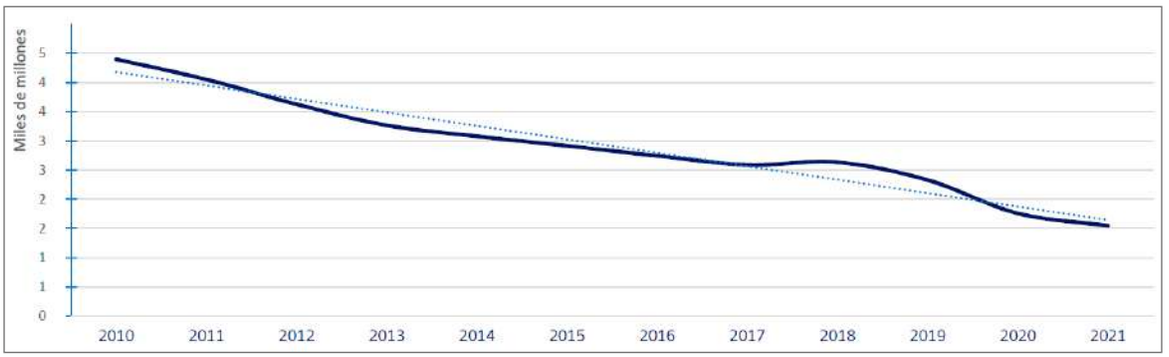
Los nueve operadores que aparecen en la tabla siguiente son los que enumera el Informe Anual del Sector Postal del año 2021.

TIPO	NOMBRE
Operador público (Correos)	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.
Resto de operadores	• Akropost • Aravinc • Asendia • Gureak Marketing • Hispapost • Ontime • RD Post • Spring GDS

Correos es líder en este mercado con una cuota del 90% en 2021 (en porcentaje de envíos) lo que supone un -12.1% respecto al año 2020. Esto muestra la concentración masiva que caracteriza a este mercado.

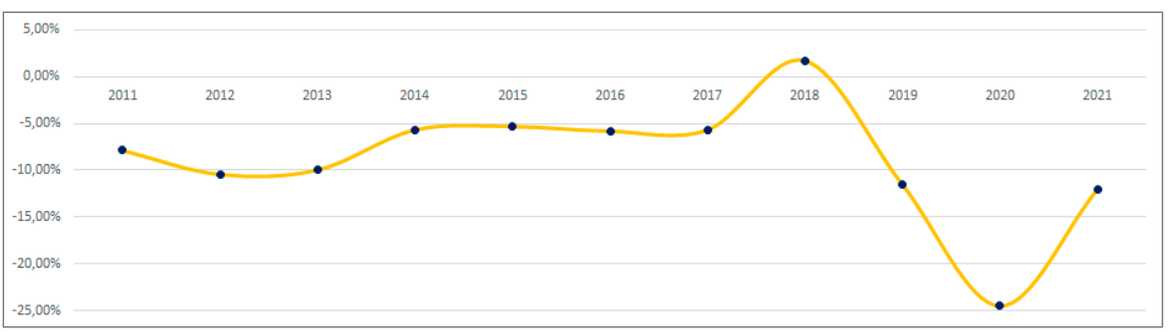
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En el gráfico siguiente, se ve la evolución de los envíos totales operados por Correos en los últimos 11 años, para poder explicar las características de este mercado.



Mientras en el año 2010 Correos admitió cerca de los 4.500 millones de envíos, en el año 2021 esta cifra cae hasta los 1.550 millones de envíos aproximadamente, lo que supone una caída del 65% en 11 años. Esta cifra se explica por las grandes amenazas que soporta este mercado y que se han acentuado en los últimos años.

El segundo gráfico muestra esta variación de volúmenes de Correos, pero en términos porcentuales de variación anual, de tal forma que se ve cómo el crecimiento se ralentiza en el 2014, y tras la recuperación en 2018 (año en que Correos absorbe los envíos de su principal competidor Unipost al entrar este en concurso de acreedores[1]), estas caídas se desploman al -11,5% en el año 2019 y al -24,5% en el año 2020, con una caída menos pronunciada en el año 2021 (-12.5%).



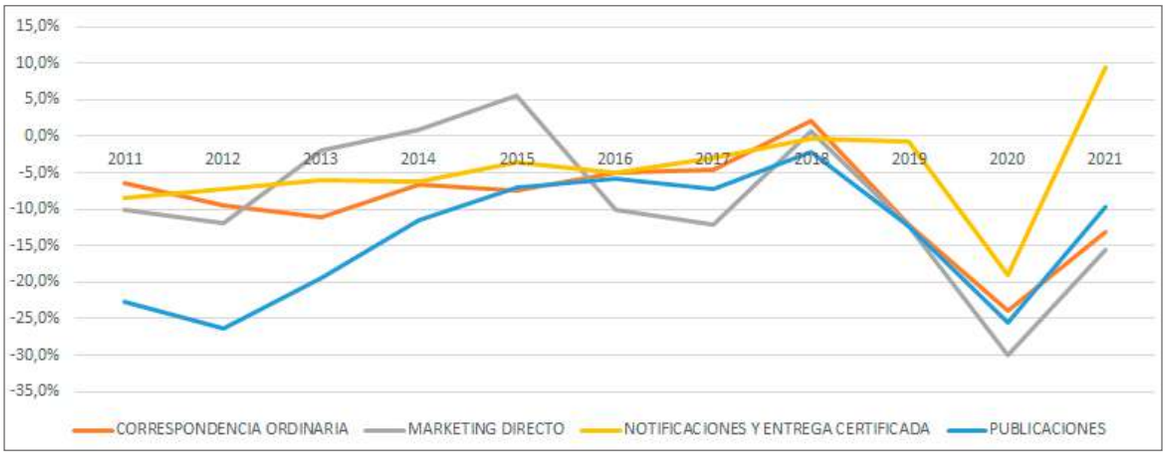
Evolución porcentual de envíos de Correos.

Es interesante desglosar esta evolución en los distintos productos que se consideran dentro del SPT. Así, en el siguiente gráfico se ve cómo la correspondencia ordinaria, las publicaciones y el marketing directo tienen el mismo comportamiento a lo largo de los años, mientras

[1] Fuente: Área privada de clientes de la web https://www.informa.es/

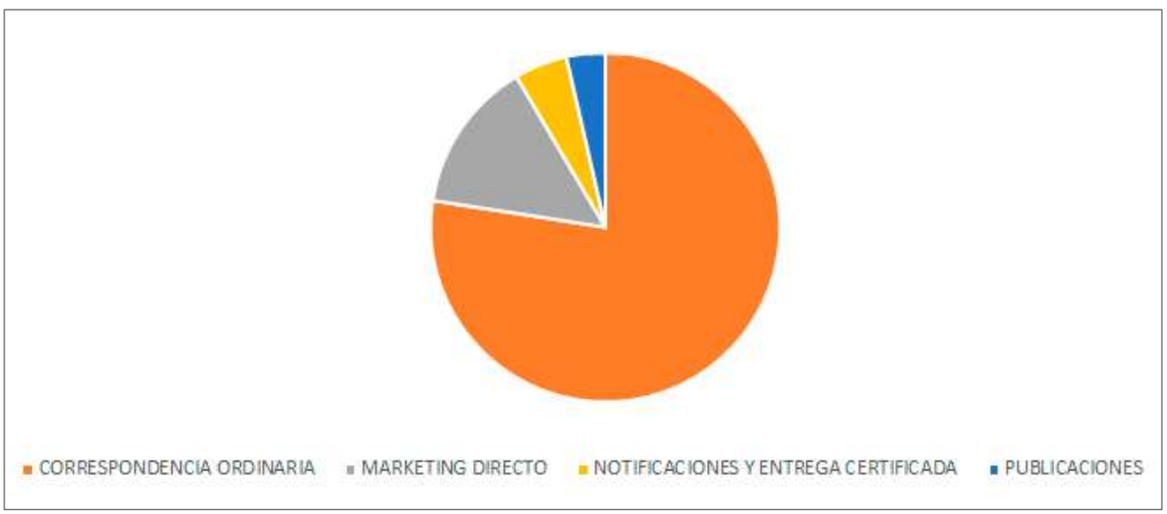
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

que las notificaciones y la entrega certificada mantienen un crecimiento sostenible, hasta que los volúmenes se unen a la caída general en el año 2020, alcanzando porcentajes de crecimiento positivo en el año 2021.



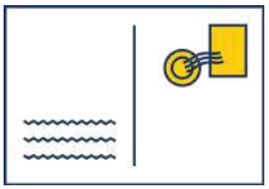
Evolución porcentual de envíos de Correos por familias de productos.

Si consideramos el conjunto de productos del siguiente gráfico, es decir, el peso relativo que estos tienen dentro del segmento, se concluye que la evolución total depende del comportamiento de la correspondencia ordinaria, ya que esta parte supone un 77 % del total de volúmenes que mueve Correos dentro del segmento **SPT.**



Dada la cuota de liderazgo que ha mantenido Correos a lo largo de los años (se ha señalado anteriormente un 90 % en el año 2021, porcentaje estable en la última década), se puede decir que la evolución de los volúmenes del Operador Público ha sido la evolución del mercado total, de tal forma que esta evolución se explica por tres motivos: la crisis económica que ha afectado a la economía mundial (y en gran medida a España), los nuevos patrones de consumo y la sustitución electrónica.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Es, pues, la sustitución electrónica del correo postal el factor que más ha afectado en la caída del volumen del sector: en la era digital la carta es una de las formas más caras para mandar información y poder mantener una alta calidad de entrega; se ha convertido en un auténtico reto.

Cabe añadir que la conectividad digital (nuevos canales de comunicación como el correo electrónico y las redes sociales, o plataformas digitales para las comunicaciones oficiales) ha modificado la interacción entre los consumidores, empresas y gobiernos.

Además, la enorme necesidad de las empresas de reducir sus costes en un entorno cada vez más competitivo, ha hecho que los grandes emisores de los sectores de servicios financieros, telecomunicaciones y suministros, lleven años sustituyendo sus comunicaciones físicas por comunicaciones digitales.

A estas características, que evolucionan todos los años con distinta intensidad, hay que añadir el impacto de la crisis sanitaria provocada por el SARS-CoV-2 (más conocido como COVID-19).

Según el Informe Anual del Sector Postal del año 2020 de la CNMC el 76,9% de los operadores postales no modificaron su cartera de productos, y aquellos que lo hicieron fue para incluir opciones ligadas a la pandemia tales como el envío de medicamentos o material sanitario. Respecto a los precios, Correos no los aumentó, aunque sí modificó los plazos y la frecuencia de entrega.

Además, el 61,5% de los operadores postales de los segmentos **SPT** y **CEP** mantuvieron los horarios de atención al público en sus oficinas. Los operadores que los modificaron lo hicieron durante el confinamiento domiciliario de los ciudadanos, con cierres totales o parciales, para evitar los contactos interpersonales. También lo hicieron para poder adaptar sus oficinas con medidas de seguridad que garantizaran la distancia interpersonal cuando se produjera la reapertura de los locales.

1.6.2. Evolución del mercado de la paquetería en España

El segmento CEP incluye paquetes con valores añadidos. Sus características son las siguientes: mayor peso y tamaño que los productos del segmento **SPT**, plazos de entrega cortos, distribución mediante el uso de vehículos a motor, entrega en mano en el domicilio del destinatario o en las instalaciones del operador con más de un intento de entrega. Se añaden también los productos asimilables a la paquetería que son distribuidos mediante la red postal tradicional sin valores añadidos y sin indemnización por retraso en la entrega.

La paquetería ha sido y es la gran vía de diversificación de los operadores que han visto caer sus volúmenes de correspondencia en los últimos años. Además, este crecimiento está protagonizado por un fenómeno económico sin precedentes: el e-commerce (véase más abajo, en este mismo Tema: 1.6.2.1.).

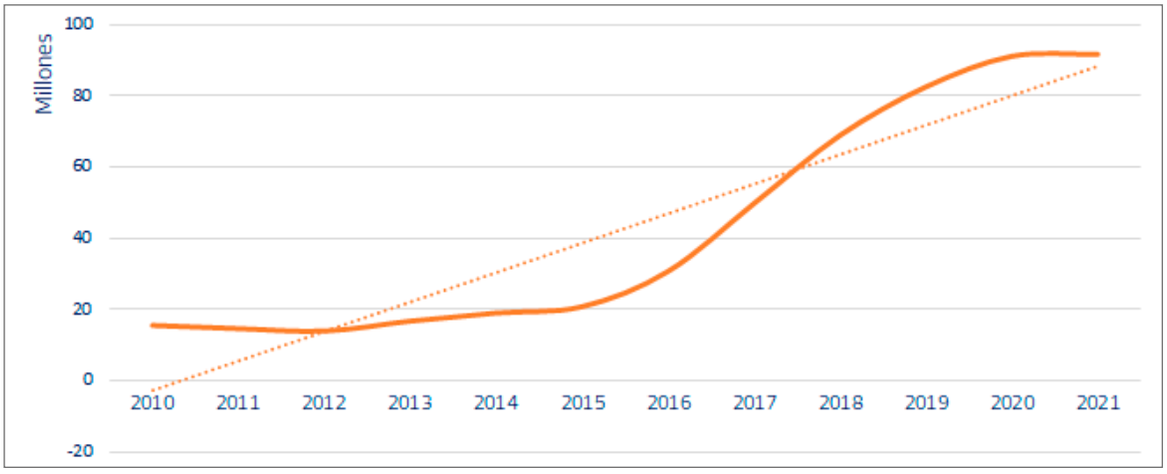
La **CNMC** clasifica los operadores de este segmento en cuatro tipologías, que se desglosan en la tabla siguiente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

TIPO	NOMBRE
Operador público	CORREOS EXPRESS, S.A.
	SOCIEDAD ESTATAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A.
Redes de transporte urgente de ámbito nacional	CTT EXPRESS
	ENVIALIA
	GLS
	MRW
	NACEX
	SENDING
	SEUR TIPSA ZELERIS
Resto de operadores	ARAVINC
	ASENDIA
	ICS
	SPRING GDS
	ONTIME
	HISPAPOST
	AMAZON
	UPS
	DHL Express y Parcel
	TNT
	FEDEX SPAIN

En esta definición, *Operador P*úblico no solo hace referencia a Correos, sino también a su filial Correos Express (**CEX**), acumulando entre ambos un 18,1 % de cuota en cuanto a envíos se refiere en el año 2021.

Es interesante ver el comportamiento de los volúmenes de ambas empresas ya que, si bien se enfrentan en este segmento a los mismos competidores, Correos, por su naturaleza de operador designado para la prestación del **SPU,** tiene que adaptar su dimensionamiento y estructura a los nuevos retos (véase apartado 1.6.3.) de este mercado, mucho más flexible y ágil que el de la correspondencia.

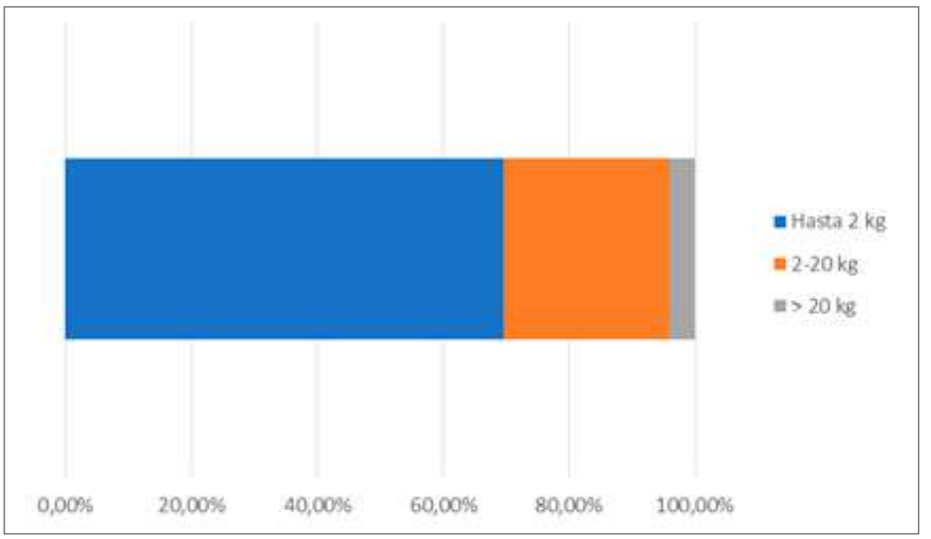


Evolución de los envíos de paquetería de Correos (fuente SIE).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En el gráfico anterior se ve cómo los volúmenes de Correos han tenido un crecimiento constante, siendo los años 2016 y 2017 cuando la tasa de variación respecto al año anterior aumenta 47,7 % y 62,4 %, respectivamente. Por detrás de esta evolución, se intuye un cambio en el conjunto de productos de la empresa, encaminado a la reducción de la dependencia del postal.

Al igual que se ha detallado en el apartado anterior el desglose por productos que tiene el segmento SPT, en el segmento CEP, este desglose viene dado por los tramos de peso de los envíos.



Distribución de los envíos por productos del segmento CEP. Año 2021.

Glosario

CNMC: La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de España es un organismo independiente encargado de preservar, garantizar y promover el correcto funcionamiento, la transparencia y la existencia de una competencia efectiva y una regulación eficiente en todos los mercados y sectores productivos, en beneficio de los consumidores y usuarios.

Los volúmenes de Correos han crecido constantemente, siendo en 2016 y 2017 cuando la tasa de variación respecto al 2015 aumenta 47,7 % y 62,4 %, respectivamente. De ahí surge un cambio en el *mix* de productos de la empresa, para reducir la dependencia del segmento postal.

El desglose por productos en el segmento **CEP** viene dado por los tramos de peso de los envíos.

Correos admite paquetería hasta 30 kg y CEX hasta 40 kg, siendo las principales características:

	CORREOS	CEX
Peso máximo	30 kg	40 kg
Dimensiones máximas (alto + ancho + largo)	210 cm	240 cm

Fuente: Catálogo de productos.

Según el Informe Anual de 2020 de la **CNMC**, todas las empresas encuestadas informaron que habían facilitado a sus empleados medidas de seguridad frente al COVID-19 como guantes, gel hidroalcohólico y mascarillas. De nuevo las medidas preventivas del contagio afectaron al funcionamiento de los centros de distribución de los operadores del segmento **CEP**. De

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

este modo, el 50% de los consultados manifestaron que su operativa se vio afectada por el desarrollo del COVID-19. Los principales efectos fueron el establecimiento de turnos de plantilla para evitar que coincidieran todos los trabajadores a la vez, el redimensionamiento de espacios para garantizar la distancia entre personas, la reconducción de flujos de envíos por cierres de centros de trabajo con contagios por COVID-19 y el ajuste de las rutas de transporte. Respecto a los precios, el operador público también los mantuvo. Y en este caso se alteraron en mayor porcentaje los plazos de entrega, y en menor porcentaje los horarios de entrega.

Explosión del e-commerce

Diversificar tiene dos ventajas clave: reduce el riesgo al que los operadores están sometidos con el nuevo escenario de la industria postal e incentiva el crecimiento de los segmentos más rentables como son los servicios logísticos y la paquetería.

El crecimiento de la paquetería se potencia por el desarrollo y crecimiento exponencial del **comercio electrónico** (e-commerce).

Entendido este como «un sistema de compra y venta de productos y servicios que utiliza internet como medio principal de intercambio», se inició en España en 1995, con la aparición de barrabes.com (versión *online* de una tienda física con clientes fieles). En 1998 los hermanos Barrabés lograron afianzar su negocio mediante la creación de una comunidad de usuarios. Con la democratización del PC y la llegada del ADSL, de los *smartphones* y la banda ancha móvil, el comercio electrónico sube vertiginosamente.

Según datos de la Comisión Nacional de los Mercados y la competencia (**CMNC**), en 2001 el comercio electrónico generaba apenas 127 millones de euros en España. En 2005 movió 1.547 millones, 7.317 en 2010 y en 2015 superó la barrera de los 20.000 millones de euros. En ese momento España contaba con 31,7 millones de internautas, de los cuales 20,4 millones eran compradores *online*. De media anual gastaban 1.016 euros según el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (**ONTSI**).

España inaugura el 2015 con más de 85.000 tiendas *online* y hasta 22.000 vendedores sin tienda individual pero presenciales en diferentes *marketplaces*.

Pymes y autónomos se lanzan al comercio electrónico en busca de una oportunidad de negocio extra, basada en buenas soluciones tecnológicas y en estrategias multicanal y multiplataforma rentables para su proyecto.

En este mismo año, muchas empresas que contaban con un canal de venta tradicional ya habían decidido crear una tienda *online* propia que les permitiera reforzar su identidad de marca y construir una base de clientes enriquecida con información individual de hábitos de consumo, historial de compra, frecuencia… Otros negocios empiezan desde cero con su propio e-commerce, incluidos aquellos que explotan un modelo tan clásico como el de los anuncios clasificados, como Milanuncios.

Glosario

Marketplace: Un mercado en línea es un tipo especial de sitio web destinado al comercio electrónico o e-commerce, en el que son varios los terceros que proporcionan la información sobre productos o servicios que en él se comercializan.

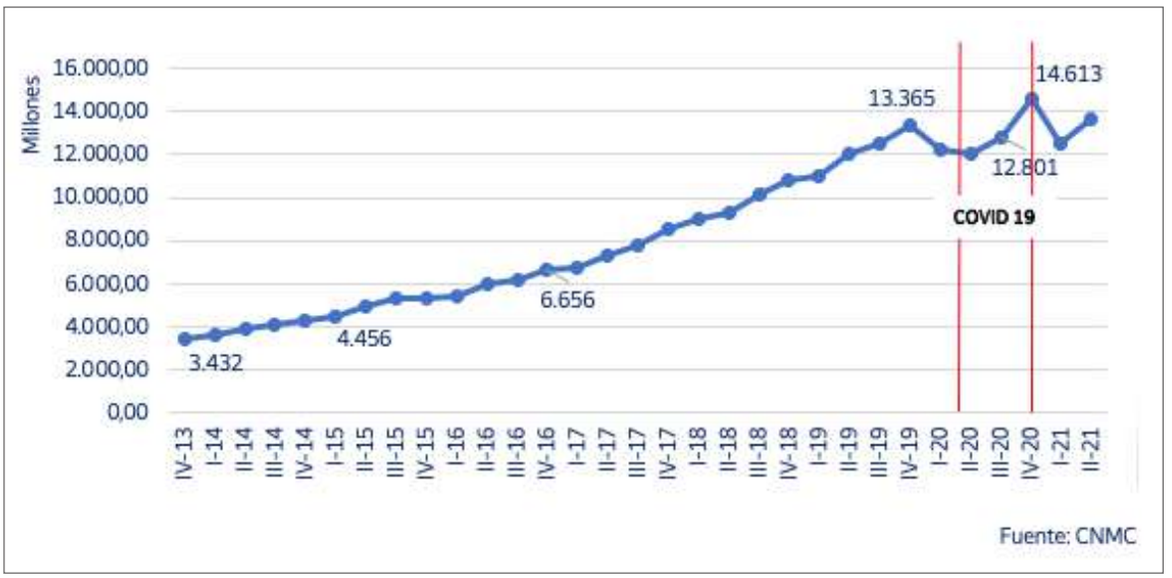
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

Tienda *online:* También llamada tienda en línea, tienda virtual o tienda electrónica, alude al tipo de comercio que usa un sitio web o una aplicación conectada a internet como medio principal para realizar sus transacciones. Constituye la herramienta principal del comercio electrónico.

Y en el horizonte, siempre, los gigantes del mundo electrónico: Amazon, Aliexpress, eBay, Wish… grandes escaparates digitales que atraen un flujo de clientes muy atractivo para cualquier empresa y que guardan buenos motivos para ser elegidos como canal de venta en internet.

En el gráfico siguiente se ve la evolución de las cifras comentadas anteriormente.



Evolución del e-commerce en España (millones de euros).

Se aprecian la progresión ascendente y, entre líneas rojas, el periodo que coincide con la crisis sanitaria del COVID-19: el primer verano de la pandemia marcó un nuevo récord histórico de transacciones con más de 258 millones de operaciones entre julio y septiembre de 2020; sin embargo, y a diferencia del segundo trimestre, los ingresos crecieron hasta un 2,5% más que el mismo periodo del año anterior: superaron los 12.800 millones de euros.

Las prendas de vestir fueron el sector con mayores ingresos, con un 7,5% de la facturación total en el trimestre. Las agencias de viajes y operadores turísticos ocuparon la segunda posición, con el 5,3%; y los juegos de azar y las apuestas, el tercer lugar, con el 4,4%.

En el gráfico que sigue, se muestran dichas categorías junto con el resto que ostenta más peso, en amarillo aquellas que van íntimamente ligadas al transporte de mercancías y por tanto, donde se posicionan los operadores logísticos.

Correos y Correos Express fueron los operadores más presentes en las entregas de envíos de comercio electrónico. El 39,6% de los encuestados en el segundo semestre de 2021 (Panel de hogares de la CNMC año 2021) afirmaron recibir paquetes de estas empresas. Las siguientes fueron Seur y MRW.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Categorías con mayor peso sobre el total de negocio (millones de euros).

A continuación y para terminar este apartado en el que se ha intentado detallar las principales características de la evolución del comercio electrónico en España, se describe el perfil del comprador de e-commerce, utilizando como fuente de información el informe de ONTSI *El comercio electrónico B2C en España 2019. Edición 2020*. También se hace referencia a este informe para describir el comportamiento de la población durante el confinamiento.

El comprador en España puede ser hombre o mujer de forma indistinta. Con una edad media de 44 años, el 23,5% de los compradores *online* tiene entre 35 y 44 años, mientras un 22,5% tiene entre 45 y 54 años. Las personas de 25 a 34 años son las más compradoras y superan las 3 compras mensuales.

Además, un 53,7% son licenciados, el 60,5% permanece activo laboralmente y la mayoría de los compradores tienen un nivel de ingresos entre los 900 y los 2.500 euros al mes. De media, los compradores realizan casi 30 compras anuales por internet. La población activa de entre 25 y 44 años, con estudios superiores e ingresos mensuales superiores a 2.500 € son quienes compran con mayor frecuencia.

La pandemia ha supuesto un impulso para el comercio electrónico ya que la compra *online* llegó casi al 75% de los internautas durante el estado de alarma.

En los tres meses de restricciones de movilidad se concentró el mismo número de compradores que en todo 2019. El análisis identifica que no han sido las mismas personas las que han comprado por medios electrónicos, constatándose así cambios interesantes en la conducta. Por un lado, el 47,2% de los consumidores *online* durante el confinamiento no había comprado por internet en 2019; y por otro, entre las personas que compraron *online* durante 2019 el 16% no compró por internet durante el periodo de marzo a mayo de 2020.

Además, el 29,7% de los compradores *online* asegura haber incrementado su actividad de compra, mientras que el 35,3% de ellos continúa comprando vía *online* con la misma frecuencia que antes.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Nuevos competidores y modelos de negocio

El mercado de la paquetería supone la gran vía de diversificación para los operadores postales. Es un mercado en continua evolución en el que se visualizan cambios de posicionamiento: empresas de B2B pasan a operar el B2C, empresas que nacieron digitales empiezan a desarrollar y consolidar su propia red de distribución, y las ***startups*** se posicionan con fuerza en los núcleos urbanos.

Estas últimas se pueden distribuir en 4 grupos principales en función de las actividades que realizan:

- *Food delivery* (comida a domicilio): han crecido con gran rapidez en los últimos años incentivadas por la enorme demanda de los consumidores. Una característica común a todos sus competidores es la rentabilidad baja, ya que los márgenes están deteriorados por unos costes de reparto elevados. Destacan **Glovo, Just-Eat y Uber Eats**.
  Los comercios de proximidad y empresas utilizan esta solución para poder entregar los pedidos en un radio de actuación limitado. No obstante, grandes empresas están contratando estas plataformas para la entrega de sus pedidos. Por ejemplo, Aliexpress firmó un acuerdo con Glovo en diciembre de 2020 para repartir paquetes en Madrid y Barcelona, las ciudades con más demanda y donde la plataforma concentra la red más tupida de repartidores (glovers), reforzándose la red de almacenes cerca de los centros de las ciudades.
  Aparte de entregas rápidas, ofrece servicios logísticos a empresas gracias a la división «Glovo Business» que se ocupa de paquetería empresarial, documentación y mensajería.

- Nuevas empresas de paquetería: se trata de nuevos competidores en el sector de logística de última milla que realizan reparto mediante flotas y sistemas logísticos más automatizados y digitalizados. Algunos ejemplos son **Instapack o Stuart.**
  Así mismo, diversas empresas de mensajería instantánea o exprés basan su negocio en las colaboraciones con empresas de ventas, como es el caso de Paack (empresa pionera en España en la entrega en dos horas para ventas de El Corte Inglés y Media Market). El negocio se centra en la programación de entregas de última milla, lo que permite que los usuarios puedan recibir sus adquisiciones por internet en base a parámetros (lugar y momento de recepción de paquetes) que establecen al completar el proceso de compra.

- Desarrollo de activos logísticos: son aquellas *startups* que instalan infraestructuras *(microhubs, lockers...)* y activos tecnológicos (robots terrestres) para optimizar la logística de última milla. Destacan **Geever o Smart Point** como las más representativas o, también, **RePack y LoadHog**, líderes en el desarrollo de embalajes reutilizables.
  Adicionalmente, las entidades locales cada vez están más involucradas con las redes de terminales automáticos de paquetería para potenciar las entregas sostenibles en los núcleos urbanos. Los terminales automáticos de paquetería se convierten en una solución de entrega que conviene al usuario.
  Los principales competidores en este segmento son **Amazon, PUDO y Hapiick.**

- Optimización logística**:** son aquellas empresas que optimizan la gestión de la logística de última milla utilizando plataformas digitales y colaborativas en la cadena de suministro.

Glosario

Startup: También conocida como empresa emergente, es la forma de llamar a una empresa de nueva o muy reciente creación, que ofrece grandes posibilidades de crecimiento y comercializa productos y servicios a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Glosario

Entrega de última milla: En el mundo de la logística, distribución y planificación de transporte, el término «**última milla**» representa la última parte del proceso de **entrega** de un pedido. Es decir, cuando el producto es derivado hacia el cliente final. Son las acciones que transcurren desde que el paquete deja el punto de distribución hasta llegar a las manos del consumidor (destinatario final).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Destacan **Nektria, Last Mile Team, Parkunload**, **Masternaut o Pulpomatic**. El crecimiento y popularidad de estas ***startups*** demuestra la necesidad de implementar nuevas tecnologías en los modelos logísticos de última milla y logística urbana.

A día de hoy, muchas de estas nuevas empresas pueden ser una amenaza para las empresas de distribución y paquetería tradicionales ya que deberán digitalizar su cadena logística para no quedarse atrás.

El cliente cada vez es más exigente y demanda servicios de entrega rápidos y convenientes (entrega programada, entrega en horas, reparto los fines de semana, etc.), además de pedir información prácticamente en tiempo real sobre la situación de los envíos.

1.6.3. Líneas estratégicas de actuación y diversificación

Correos se enfrenta a un entorno incierto, provocado por la crisis derivada del COVID-19 por las características del mercado postal y el entorno de inestabilidad a raíz de la guerra de Ucrania que ha encarecido los suministros de las empresas y particulares.

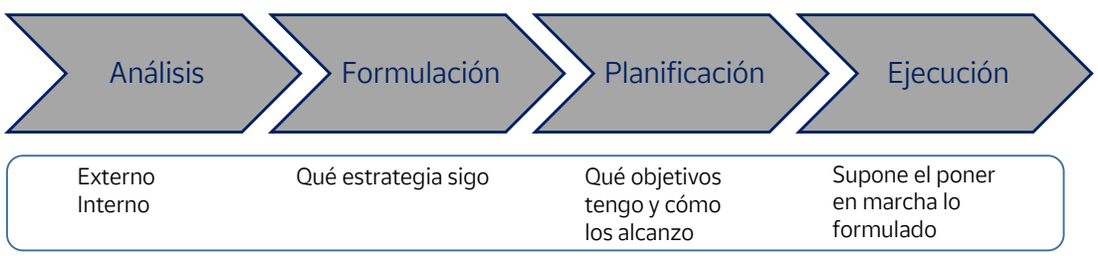
A medio plazo, sus retos son los de enfrentarse a un mercado incierto y cambiante, donde la capacidad de respuesta no es tan ágil como la de las empresas mencionadas anteriormente, apostando, a su vez, por la estabilidad laboral de su plantilla.

Veremos, pues, cómo Correos quiere aprovechar estratégicamente sus capacidades para penetrar en nuevos mercados y adaptarse al modelo operativo tanto en sus procesos de clasificación como en los de última milla. La tecnología es una pieza clave a la hora de ofrecer nuevos productos y mayor eficiencia en los procesos.

Ambición estratégica del grupo Correos: Objetivos de futuro del grupo

El proceso de reflexión estratégica de cualquier compañía pasa por determinadas fases mostradas a continuación, de tal forma que «hoy se piensa qué se quiere ser mañana y cómo conseguirlo». Además, hay que saber que hablar de *estrategia* incluye en términos temporales el medio-largo plazo.

Proceso de reflexión estratégica



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Grupo Correos, como cualquier grupo de empresas, realiza la fase 1 de análisis, donde se estudian el mercado, los competidores... y se analizan sus propias ventajas competitivas a nivel interno para afrontar ese entorno externo. La fase 2 es la de formulación, en la cual se propone la ambición estratégica expresando «lo que quiere ser en el futuro». Esta ambición es:

«**Que el grupo Correos sea una empresa pública de emblema nacional, vertebradora de todo el territorio nacional y económicamente sostenible en el tiempo**»

En una sola frase se contienen acciones y planes que supondrán la transformación de las empresas del Grupo para afrontar los retos del mercado, sin renunciar a ser una empresa pública, ya que la vocación de servicio a toda la ciudadanía incluye poder llegar a cualquier punto de España.

Pilares sobre los que alcanzar los retos en el medio plazo

En los siguientes apartados se describen de manera general las acciones que ejercerá el Grupo para conseguir esa ambición que se ha descrito anteriormente, es decir, «los pilares» que sustentan y hacen posible la ambición estratégica.

Potenciación del negocio postal

En el punto 1.6.1 se ha hablado de las características del mercado postal tradicional, campo en el que Correos debe defender su liderazgo y su designación como operador del **SPU**.

Además, no solo hablamos de defensa del segmento postal, sino también de atribuir valor a estos productos a través de las sinergias con Nexea, filial del Grupo.

Nuevos servicios logísticos y de paquetería

En el punto 1.6.2 se ha hablado de las principales características del mercado de la paquetería y de los distintos jugadores existentes. La competencia es muy fuerte y Correos debe afrontar los retos que se plantean a través de los siguientes objetivos:

- Aprovechar las capacidades del Grupo a través de las sinergias con su filial Correos Express.
- Aprovechar la capilaridad de Correos y su fuerte posicionamiento en la última milla.
- Explorar nuevos modelos de negocio para explotar su fuerza dimensional.
- Ofrecer recursos necesarios a Correos para realizar las nuevas actividades que demanda el mercado.
- Optimizar las redes nacionales del transporte de Grupo con una gestión eficiente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Nuevos servicios digitales y negocios tecnológicos

Los nuevos servicios digitales y tecnológicos persiguen los siguientes objetivos:

- Explotar la potencia del Grupo como gran proveedor en la generación de datos.
- Explotar el dato para que se generen sistemas informacionales que ayuden a la toma de decisiones del futuro.
- Explotar las sinergias con la filial Correos Telecom.
- Ofrecer a los ciudadanos productos y plataformas que unan el mundo físico con el mundo digital.

Nuevos servicios en las oficinas y carteros rurales: hacia la cohesión social y territorial

Correos cuenta con más de 2.000 oficinas y más de 6.000 servicios rurales, ambos activos fundamentales para dar cobertura a la capilaridad que el Estado exige a Correos por ser prestador del Servicio Postal Universal.

Esta capilaridad que está al servicio del ciudadano y facilita su acceso a la red postal de Correos es palanca fundamental para que no solo sean servicios postales los que se oferten, sino otra serie de servicios que actualmente el sector privado está dejando de ofrecer en el mundo rural (hablamos, por ejemplo, de servicios bancarios). De esta manera, se pone la mayor red logística de España al servicio de todo el territorio nacional.

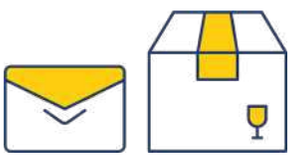
A su vez, Correos quiere ser el nexo o aliado «natural» de unión entre Administración y ciudadano, para facilitar los trámites en sus oficinas ya que ambos tienen vocación de servicio público.

La internacionalización del grupo Correos

La explosión del e-commerce, como se ha mencionado en el capítulo 1.6.2.1, llegó con la entrada en el mercado de gigantes digitales como Amazon y AliExpress.

Es precisamente el comercio electrónico chino el que ha supuesto un crecimiento de los volúmenes importantísimo y ha consolidado un nuevo tipo de paquetería menor en dimensión y asociada a envíos de bajo valor.

Correos quiere posicionarse como aliado del mercado asiático en toda la cadena de valor y explorar otros mercados para poder aportar la experiencia adquirida en tantos años de historia.



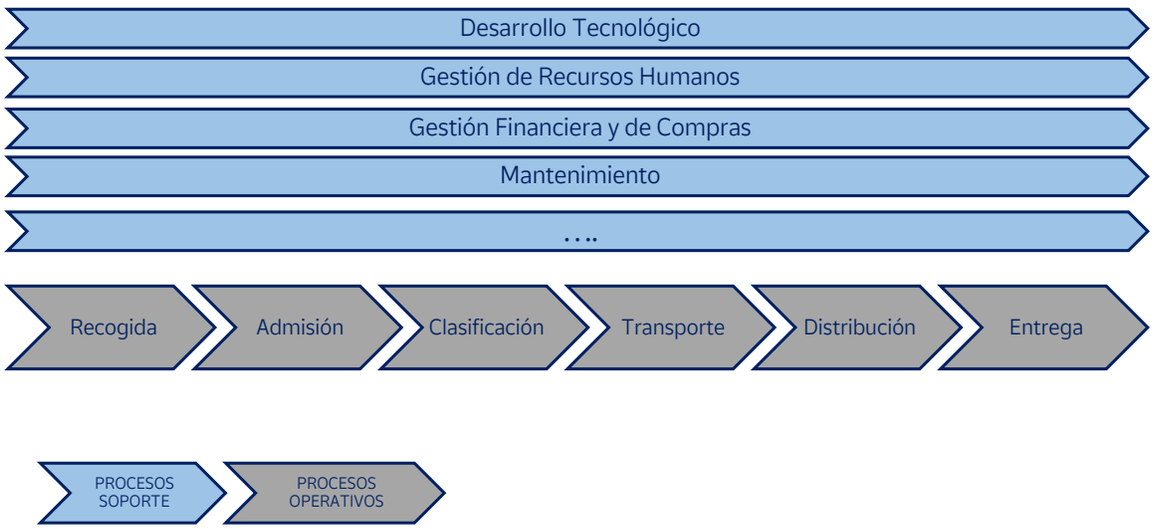
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La eficiencia como base de los procesos soporte

Cuando se habla de los procesos existentes en una organización, se puede diferenciar entre:

- Procesos operativos: aquellos que son necesarios y claves para la actividad de un negocio.
- Procesos soporte: aquellos que ofrecen los recursos necesarios para una operatividad eficaz y eficiente.

Actividades de la cadena postal



La gestión de los procesos soporte y su sistema informacional son fundamentales para cumplir con las exigencias del mercado y para hacer que el Grupo funcione como una sola organización.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Tema 2

Experiencia de personas en Correos. Diversidad, inclusión e igualdad. Prevención de riesgos y bienestar. Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Ejes de la sostenibilidad en Correos. Emprendimiento e innovación

Contenido

2.1. Ejes de actuación de la gestión de las personas
2.1.1. Experiencia de personas en Correos
2.1.2. Formación y capacitación

2.2. Conceptos de diversidad, inclusión y equidad en Correos
2.2.1. Conceptos de diversidad, inclusión y equidad en Correos
2.2.2. La diversidad

2.3. Prevención de riesgos y bienestar
2.3.1. Normativa española en Prevención de Riesgos Laborales (PRL)
2.3.2. Política de PRL en Correos
2.3.3. Estructura PRL en Correos
2.3.4. Obligaciones de la empresa y los trabajadores en materia de PRL
2.3.5. Derechos de los trabajadores en materia de la PRL
2.3.6. Procedimientos y protocolos preventivos aplicables al grupo profesional IV: Operativos
2.3.7. Bienestar físico y emocional

2.4. Responsabilidad Social Corporativa
2.4.1. Contribución social de Correos
2.4.2. El modelo de alineación con los ODS

2.5. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
2.5.1. ODS y emergencia climática

2.6. Principales ejes de la contribución de Correos a los ODS
2.6.1. En Correos tenemos un plan. Modelo de alineación con los ODS
2.6.2. Negocio e innovación social
2.6.3. Compromiso con la comunidad
2.6.4. Gestión sostenible

2.7. Emprendimiento e innovación
2.7.1. Emprendimiento corporativo e innovación abierta en Correos
2.7.2. CorreosLabs, ¿qué es?
2.7.3. El papel de los empleados de Correos en los retos de emprendimiento

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2.1. Ejes de actuación de la gestión de las personas

La **gestión integral de las personas** constituye uno de los elementos esenciales de la estrategia del Grupo Correos, uno de los grupos públicos con mayores dimensiones y capital humano. Su principal impacto laboral está relacionado con **la calidad y estabilidad del empleo, la formación y desarrollo profesional, la atracción y retención del talento, la diversidad e inclusión,** así como **la salud y seguridad laboral.**

2.1.1. Experiencia de personas en Correos

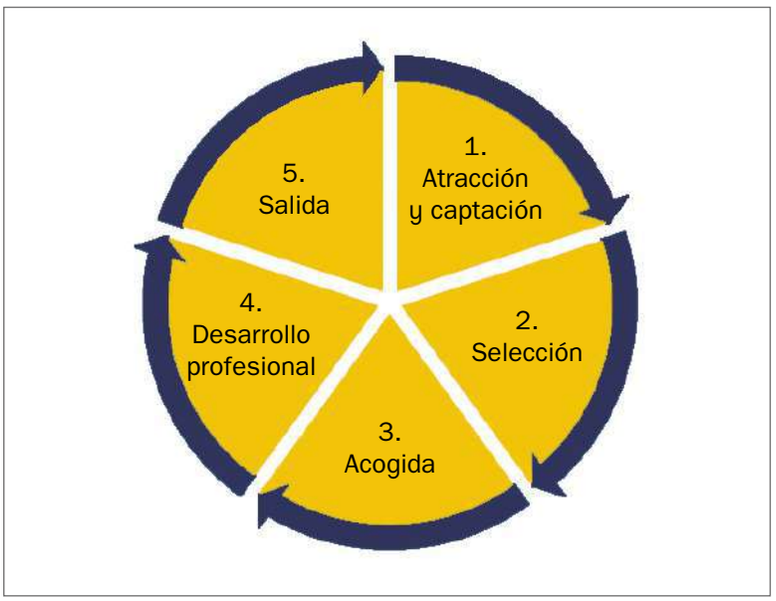
¿Qué es la experiencia empleado?

La experiencia empleado se construye a través de las distintas interacciones que tienen lugar entre los trabajadores y una organización. En Correos, se trabaja para que esta experiencia sea satisfactoria para nuestros empleados desde el comienzo de su carrera profesional con nosotros hasta finalizar el desarrollo de la misma. A través del **Programa de Experiencia Empleado** se genera un canal de escucha con las personas que forman Correos, recogiendo información sobre su experiencia y necesidades en el conjunto de los momentos clave de su recorrido en la compañía. Esta información se analiza para poner en marcha distintas acciones que puedan implicar mejoras en los canales de comunicación, en los procedimientos u otras acciones que impactan directa o indirectamente en la experiencia de las personas que constituyen la organización.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Programas asociados al ciclo de vida del empleado en Correos

El ciclo de vida del empleado hace referencia a las diferentes fases por las que pasa un empleado desde el momento en el que decide buscar información de la compañía hasta su salida. El programa de Experiencia Empleado tiene en cuenta todas las fases por las que puede pasar un empleado a lo largo de su carrera profesional.



1. Atracción y captación

La Experiencia de Empleado comienza en el momento en el que un potencial empleado decide buscar información de la compañía para incorporarse a la misma. En esta etapa, Correos dispone en su web de un apartado específico llamado «Personas y Talento», en el que se encuentra un espacio denominado Comunidad del Talento que ofrece información sobre diferentes programas e iniciativas, da acceso a generar un perfil, permite revisar procesos de selección activos y crear alertas de empleo.

2. Selección

Como parte del proyecto de medición global del ciclo de vida del empleado en Correos, se evalúa la experiencia de las personas candidatas en procesos de selección mediante cuestionarios para mejorar las comunicaciones con los participantes y adecuar los procedimientos. En los procesos de selección publicados en la «Comunidad de Talento» se incorporan encuestas que permiten gestionar la experiencia de los candidatos.

3. Acogida

Existen programas de acogida y seguimiento, diseñados para acompañar a la persona que se incorpora o cambia de puesto dentro de la compañía. Correos cuenta con un Programa

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

de Acogida y Seguimiento que facilita herramientas para gestionar el proceso de incorporación de forma efectiva y permite realizar un seguimiento durante los primeros meses de adaptación.

A través de los hitos de seguimiento definidos para los primeros seis meses de estas incorporaciones, se evalúa el grado de satisfacción en el proceso, la adaptación al equipo de trabajo y la adecuada dotación de medios, así como posibles obstáculos durante el periodo de prueba.

4. Desarrollo profesional

Para el desarrollo de la carrera dentro de Correos, se ofrecen diversos programas destinados a dotar de herramientas a los empleados que deseen impulsar su desarrollo profesional. Entre ellos, encontramos:

- Programa de Sustituciones, que permite adquirir formación y experiencia en posiciones de Dirección de Oficinas y Jefaturas de Unidad.
- Además, existe una amplia oferta formativa orientada al desarrollo de competencias y conocimientos, se articulan programas de gestión del talento como el **Programa clic** o **Correos en femenino.**

5. Salida

Adicionalmente, se efectúan entrevistas de salida a los profesionales que formaban parte del sistema de evaluación del desempeño, para identificar los principales factores de riesgo de pérdida de talento.

Contextos, condiciones y herramientas para la medición

Para poder ofrecer la mejor experiencia a los empleados de Correos, incorporamos, de forma sistemática, en estos y otros programas, formas de obtener información sobre cómo viven los distintos momentos de su relación con la Compañía, cuáles son los aspectos importantes para su satisfacción. Se utilizan diferentes herramientas y metodologías, como pueden ser entrevistas, grupos de discusión o cuestionarios, de participación voluntaria. El análisis de la información resultante nos permite mejorar cada día, tomar decisiones y ofrecer soluciones con foco en lo que es realmente importante para nuestros empleados.

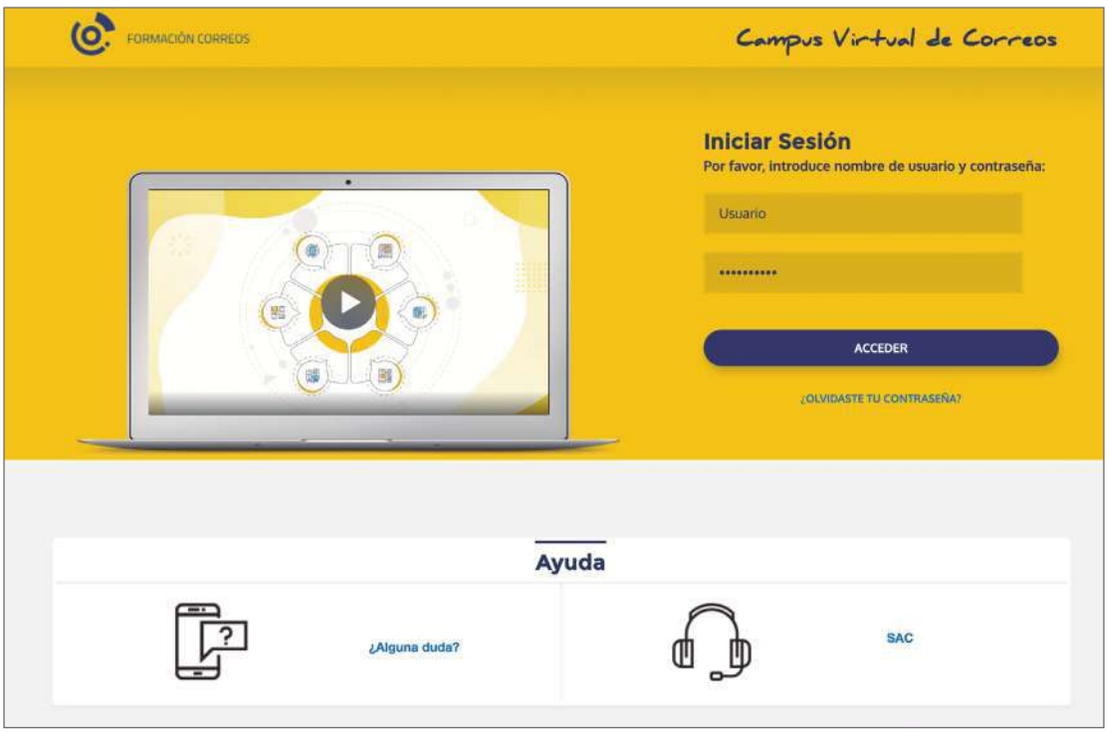
2.1.2. Formación y capacitación

La política formativa del Grupo Correos se orienta a dar respuesta a las necesidades estratégicas del negocio y de desarrollo profesional de sus empleados y empleadas, mediante itinerarios específicos e individualizados. La formación en Correos se focaliza en la capa-

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

citación de los profesionales de las distintas áreas para contribuir al fortalecimiento del servicio público, la diversificación y la expansión internacional.

Desde el momento de la incorporación a la compañía, los empleados y empleadas tienen acceso al **Campus Virtual de Correos** (https://formacion.correos.es), un espacio de referencia para la formación que pone a su disposición contenidos formativos para que los empleados puedan adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar con éxito su trabajo.



Dentro de este espacio se encuentran diferentes ámbitos didácticos especializados como:

- La «**Escuela de productos**», espacio de autoaprendizaje continuo que incluye contenidos formativos sobre oferta comercial, un entorno colaborativo de participación, así como videotutoriales para la red de oficinas, acerca de sus principales productos y técnicas de venta, con la posibilidad de certificar el aprendizaje al final del estudio, mediante el proyecto «Verifícate».
- La «**Escuela de ventas**», dirigida especialmente a ampliar y homogeneizar la capacitación de los gestores comerciales y profesionales de oficinas.
- La «**Escuela de formadores**», que permite la capacitación de profesionales de la compañía para liderar acciones formativas internas.
- El proyecto de «**Expertos de conocimiento**», basado en la colaboración de profesionales de la compañía con amplia experiencia en determinadas áreas, para la creación y actualización de contenidos didácticos.
- El **programa de acompañamiento en oficinas, centros y distribución,** para impulsar la transferencia de conocimientos y adopción de las mejores prácticas entre los responsables.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Espacio de formación continua,** donde los empleados y empleadas pueden encontrar diferentes contenidos que les ayuden a ejercer su trabajo diario con mayor diligencia y eficiencia.
- **Cursos de formación en abierto.** Periódicamente se publican convocatorias de cursos de formación de interés para los empleados.

Adicionalmente, el **personal de reparto recibe la formación** en los dispositivos PDA. A través de la aplicación «Formación» se encuentra la formación en productos, procesos operativos, normativa, herramientas, etc.

Los **empleados dedicados al reparto rural,** además de su formación de itinerario, reciben formación en el dispositivo informático PDA para la admisión y venta a domicilio de la amplia oferta de productos y servicios de las oficinas, facilitando así el acceso de la ciudadanía a los servicios de Correos en esos entornos. Esta metodología formativa también permite la capacitación de los profesionales que colaboran en los procesos electorales para la admisión del voto por correo a domicilio.

Con el fin de seguir ofreciendo la mejor experiencia formativa, en el Campus Virtual de Correos se publican encuestas de manera periódica en las que el personal de la compañía puede participar y dejar su opinión.

2.2. Conceptos de diversidad, inclusión y equidad en Correos

2.2.1. Conceptos de diversidad, inclusión y equidad en Correos

Correos es una empresa que ha ido evolucionando y adaptándose a las necesidades de sus clientes, proveedores, personal de Correos y sociedad en general. Su historia de más de 300 años lo demuestra. Seguir siendo líderes no es fácil, requiere estar a la altura de una sociedad cada vez más exigente globalizada, multicultural y diversa; de ahí que en Correos se aborde la **diversidad** como una herramienta de gestión fundamental para toda la organización, puesto que forma parte del ADN de la cultura organizativa del Grupo.

Correos es una empresa diversa por naturaleza, nuestros diferentes perfiles profesionales, procedencias, generaciones, creencias, etc., lo confirma.

Es por ello que la diversidad es una herramienta fundamental de gestión. Correos dispone de indicadores que permiten comprobar en qué medida se están alcanzado los objetivos que, como organización, se han propuesto en este ámbito de gestión.

Pero no es suficiente ser, solo, diversos, y por eso se ha avanzado más allá en la gestión de la diversidad, procurando tener una cultura inclusiva, es decir, asegurar a todas las personas un entorno laboral seguro que genere oportunidades, en el que las personas sientan

Glosario

Diversidad: Convivencia e interacción entre personas con diferencias de género, generación, discapacidad, cultura… que hacen a las personas únicas, y a Correos tan heterogéneo como la sociedad.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

que pueden mostrarse en su singularidad (siendo ellas mismas) generando oportunidades para todos en igualdad de condiciones.

¿Qué líneas estratégicas determinan la gestión de Correos en este ámbito?

- **Atracción de talento:** todas las empresas compiten por atraer y retener a los mejores. Correos necesita una propuesta de valor diferenciada y adaptada a todos los perfiles.
- **Potenciación de políticas de igualdad e inclusión:** cumplimiento de directivas europeas y nacionales que exigen más visibilidad de la mujer en puestos de responsabilidad y eliminación de políticas discriminatorias.
- **Respuesta a las demandas de la sociedad:** respuesta a las demandas de los clientes y de una sociedad cada vez más plural, diversa y globalizada.
- **Respuesta a los retos de negocio:** la internacionalización y diversificación requieren diversos perfiles y estrategias para gestionar esta heterogeneidad.
- **Gestión adecuada de la diversidad intergeneracional:** la capacidad organizativa de gestionar y poner en valor como ventaja competitiva el aporte de las distintas generaciones que conviven en Correos.

ÁREAS DE TRABAJO

Las grandes áreas de trabajo a nivel interno y externo:

INTERNO

PROMOCIÓN

- Talento diverso
- Mentoring femenino

FORMACIÓN

- Mejorar las competencias digitales en + de 50 años
- Sensibilizar al manager en liderazgo inclusivo e igualdad de género y generacional
- Acogida
- Preparación a la jubilación
- Programa Abaco
- Sensibilización en sesgos
- Diversos con sello propio
- Entornos de trabajo colaborativos
- Mentoring inverso

TALENTO

- Programa de Jóvenes Talentos
- Programa Clic
- Correos en Femenino
- Mujeres STEM

CULTURA

- Plan de Igualdad
- Fomento del compromiso
- Empleado como embajador de Correos y sus valores
- Lenguaje Inclusivo
- Fomento de equipos intergeneracionales
- Mejores prácticas de diversidad
- Presencia en asociaciones y organizaciones comprometidas con la diversidad y la igualdad efectiva

RSC

- Campañas / Voluntariado/ Diversidad en la discapacidad

EMPRESA SALUDABLE

- Campañas de hábitos de vida saludables

COMUNICACIÓN

- Sensibilización y comunicación /Calendario y Campañas de diversidad e inclusión

EXTERNO

Desde Correos hemos adoptado una serie de medidas para ser diversos e inclusivos con:

CLIENTES

- Criterios de publicidad no sexista ni racista
- Creación de líneas de productos
- Internacionalización de la compañía
- Adaptación de nuestras oficinas a personas con discapacidad
- Productos solidarios
- Requerimientos de negocio (Indicadores de diversidad e inclusión)

PROVEEDORES

- Nuestra política de contratación contempla que los proveedores deben cumplir y hacer cumplir el código de conducta de Correos

OTROS GRUPOS DE INTERÉS

Tenemos asociaciones con organizaciones que promueven la diversidad y la inclusión:

- ODS
- Pacto de la Red Mundial
- Firmantes d la Carta de la Diversidad
- INTRAMA
- Generacciona
- Red Acoge
- REDI
- Observatorio de la Diversidad IE
- Organizaciones sindicales y plan de igualdad
- Red de empresas por una sociedad libre de violencia de género
- Otras instituciones que promueven la diversidad y la inclusión

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Estas líneas estratégicas enumeradas responden a la consecución de una serie de objetivos:

- **Potenciar la igualdad y la inclusión:** cumplir las directivas nacionales y europeas, que exigen más visibilidad de la mujer en puestos de responsabilidad y la eliminación de políticas discriminatorias.
- **Atraer el talento:** conseguir una propuesta de valor diferenciada y adaptada a todos los perfiles, ofreciendo un entorno diverso e inclusivo.
- **Liderazgo inclusivo:** dotar al gestor de las herramientas necesarias para el éxito en su gestión de equipos cada vez más diversos.
- **Responder al negocio:** proporcionar al negocio los perfiles y las estrategias diversas que requieren la gestión en un entorno globalizado, heterogéneo y diverso.
- **Potenciar el compromiso y la involucración del personal de Correos** para llevar a cabo los cambios necesarios en el nuevo marco empresarial.

¿Cómo definimos la diversidad y la inclusión?

Diversidad

Es la convivencia e interacción entre personas con diferencias de género, generación, discapacidad, cultura… que hacen a las personas únicas, y a Correos tan heterogéneo como la sociedad. La diversidad es transversal a todos los niveles y áreas, teniendo un gran impacto en el negocio. Debe promoverse desde la dirección para su proyección en la cultura corporativa, siendo las empresas motor de cambio social y promotoras de un mundo más igualitario y justo.

Inclusión

Es el establecimiento de un entorno laboral generador de oportunidades a todas y cada una de las personas que trabajan en Correos, respetando su singularidad, y que sea reflejo de su trabajo, valorando a personas únicas y haciendo de ellas un pilar imprescindible dentro de la compañía sea cual sea su origen o condición.

¿Por qué es importante la diversidad?

En Correos, la diversidad es importante por tres cuestiones fundamentales:

- es empresa pública,
- es reflejo de la sociedad cada vez más heterogénea, global, diversa e inclusiva y
- existe un compromiso con el cambio: respeto y garantía de los principios de la diversidad e inclusión en el entorno laboral.

La principal preocupación de Correos es la generación de ambientes de trabajo inclusivos y respetuosos con las diferencias.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

¿Qué son los sesgos?

Los **sesgos** son aquellas imágenes mentales preconcebidas dadas por la cultura, la experiencia o la observación que nos hacen discriminar o tener una opinión creada de una persona o suceso.

Algunos tipos de sesgos

Sesgo de afinidad: evaluar de forma más positiva a personas con características similares a uno mismo.

Sesgo de confirmación: tendencia a la búsqueda de información o comportamientos que respalde las imágenes preconcebidas.

Efecto de halo: centrar la atención en un aspecto positivo concreto para la percepción general.

Basarse en estereotipos: creer que por su origen o condición cumple unas características y patrones de actuación concretos sin previa comprobación de ello.

¿Qué podemos hacer para evitarlos?

Algunos ejercicios que se podrían desarrollar son:

- **Observación** de posibles sesgos que cada uno pueda tener.
- **Reflexionar y tener consciencia** de que puede afectar a la objetividad.
- **Compartir las opiniones** con otras personas, porque es más fácil localizar los sesgos inconscientes en terceras personas que en uno mismo.
- **Respeto y aprendizaje** común.

2.2.2. La diversidad

¿Por qué es tan importante la diversidad?

Para poder adaptarse a las exigencias y a las necesidades de clientes y proveedores, Correos necesita gestionar adecuadamente la diversidad en la organización. Es importante pensar en el bienestar del personal empleado: el objetivo es asegurar el bienestar de todos los empleados, conseguir una comunicación abierta y efectiva y que se compartan ideas de forma libre.

Todo esto hará de la diversidad una ventaja competitiva reportando muchos beneficios a la organización.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Hay que generar una cultura inclusiva. No se trata únicamente de eliminar la discriminación o añadir perfiles diferentes a la plantilla. Es necesario la creación de una cultura inclusiva lo suficientemente fuerte como para soportar cualquier tipo de diferencia y encontrar la forma de adaptarse a ella con la mayor naturalidad posible, es decir, tener una mente abierta al mundo globalizado y heterogéneo al que nos enfrentamos.

Beneficios de la diversidad

- **Mejora la creatividad:** mejores soluciones a los problemas teniendo en cuenta diferentes puntos de vista.
- **Aumentan los ingresos:** rendimientos financieros superiores al promedio de su sector gracias al aprovechamiento del trabajo conjunto y diverso.
- **Aumento de la productividad:** retención del talento y productividad gracias a la mejora del clima laboral generando espacios de confianza donde cada uno pueda sentirse escuchado y valorado. Además, se consigue un aumento de la eficiencia laboral.
- **Mejora el factor innovación:** mejora en la toma de decisiones y resolución de problemas. Soluciones completamente únicas al brotar de un conjunto de ideas y no de una sola.
- **Mayor aportación a la sociedad:** mejora de la imagen de la empresa o reputación de cara a todos sus públicos como son los clientes, los proveedores, la sociedad o sus propios empleados. Es un factor que consigue que la empresa sea más atractiva.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Agenda de la diversidad en Correos

La agenda de la diversidad es el documento que engloba todas las iniciativas relacionadas con la diversidad y la inclusión en Correos.

Se caracteriza por ser:

- Transversal.
- Global.
- Social y comprometida.

Ejes de trabajo y dimensiones de la diversidad

A través del Plan de Diversidad e Inclusión se gestionan cinco dimensiones de la diversidad y se articulan todas las iniciativas que se desarrollan en torno a siete ejes de actuación, todo ello de forma global y transversal como marca nuestra agenda de la diversidad.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

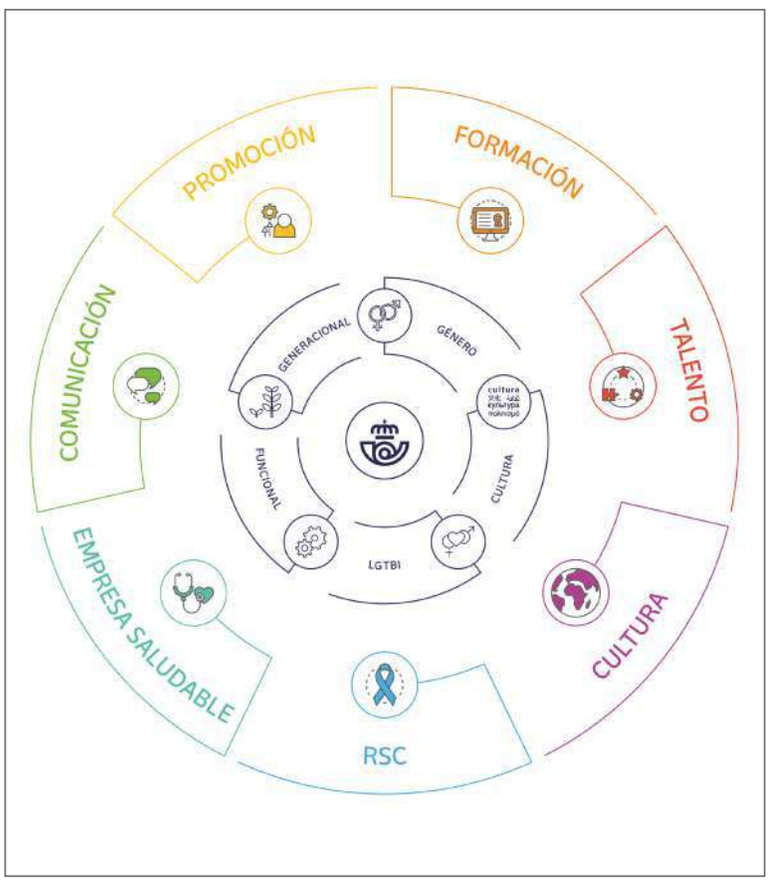
Los ejes de trabajo quedan representados en:

- **Promoción.** Las actuaciones de Correos están orientadas a disponer de mecanismos encaminados a paliar posibles desigualdades en los procesos de promoción profesional.
- **Formación.** Se han creado itinerarios formativos y contenidos relacionados con la diversidad e inclusión desde que el empleado entra en la organización hasta que se desvincula de ella. Cursos como acogida en diversidad, diversos con sello propio, liderazgo inclusivo o sesgos inconscientes son algunos de los incluidos en la oferta formativa.
- **Talento.** Correos apuesta por el talento sin etiquetas, y para impulsarlo en Correos se han creado varios programas como: jóvenes talentos, talento senior o Correos en femenino (un programa de desarrollo para dotar a las empleadas de herramientas de cara a alcanzar puestos de mayor responsabilidad en aquellas posiciones que están infrarrepresentadas).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Cultura.** Nuestro objetivo es crear una cultura inclusiva, tanto de arriba abajo como de abajo arriba. Para ello, iniciativas como potenciar nuestras alianzas con asociaciones, o la creación del Premio Atenea de buenas prácticas con su categoría diversidad donde los empleados han propuesto iniciativas como la guía del lenguaje inclusivo, detección del talento intergeneracional o protocolos para la inclusión del personal con discapacidad son algunos ejemplos que hemos llevado a cabo en este ámbito de actuación.
- **Sostenibilidad (RSC).** Firmar los ODS, y trabajar con las diversidades generacional y de género para abordar el reto demográfico, así como la puesta en marcha de Correos Market son algunas iniciativas que se han llevado a cabo en este eje.
- **Empresa Saludable.** En Empresa Saludable se contemplan las diferentes diversidades a través de iniciativas como: campañas específicas por sexo (mujer y salud y hombre y salud), campañas por edad (+ de 50): disminución del riesgo cardiovascular o el programa de detección precoz del cáncer de colon. Además disponemos de nuestro programa de readaptaciones para personas con discapacidad o cierto grado de discapacidad.
- **Comunicación y sensibilización.** Se ha creado un calendario de diversidad con hitos clave: febrero: mujer STEM; marzo: mes de la mujer; abril: mes diversidad intergeneracional; junio: mes LGBTIQ+; octubre: mujer rural; noviembre: contra la violencia de género; diciembre: personas con discapacidad.

Estos ejes, además, impactan sobre las dimensiones de la diversidad que se abordan en Correos:



- **Género.** En Correos hay un 53 % de mujeres; se les ofrecen herramientas y programas para que puedan optar en igualdad de condiciones a puestos de mayor responsabilidad.
- **Generacional.** Se gestionan las diferencias intergeneracionales para obtener, a través de la cooperación entre generaciones, una fuente de valor y ventaja competitiva para la compañía.
- **Cultural.** Correos es reflejo de la sociedad y se cuenta con una plantilla formada por personas de diferentes nacionalidades. Con el proceso de internacionalización, gestionar esta diversidad cobra más relevancia en la estrategia de diversidad e inclusión para alcanzar mayores niveles de creatividad, eficiencia e innovación.
- **Personas con discapacidad o diversidad funcional.** En Correos se cumple con la Ley General de Discapacidad (LGD). Además se realizan otras iniciativas para integrar a personas con discapacidad.
- **LGBTIQ+.** En Correos se trabaja para crear entornos de trabajo seguros y respetuosos, donde cada persona puede mostrar su singularidad.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Lenguaje inclusivo

Uno de los aspectos que ayudan a definir a una cultura organizativa como diversa e inclusiva es el lenguaje inclusivo, de ahí que en Correos se esté trabajando en ese enfoque en todas las comunicaciones, tanto internas como externas. En esta línea también se han publicado diferentes guías sobre lenguaje inclusivo orientado hacia el tratamiento correcto de personas con discapacidad, de orientación de género o LGBTIQ+, con el objetivo de que todas las personas que trabajen en la organización sean conscientes de la importancia de utilizar el lenguaje correctamente para crear entre todos un ambiente laboral libre de sesgos y prejuicios.

Por tanto, el lenguaje puede ser, y de hecho es, una herramienta poderosa para generar una cultura inclusiva. La lengua que se habla y se escribe es el resultado de una cultura, pero también puede ser un condicionante del pensamiento y de las conductas; es decir, de las representaciones mentales que acompañan a las palabras pronunciadas.

El lenguaje incorpora la cosmovisión social, los valores y las creencias que se comparten socialmente, de manera que se accede a la comprensión de lo que nos rodea gracias a las palabras, las metáforas, las frases hechas, los refranes, etc., todo ese reservorio de convenciones y tradiciones, de estereotipos y normativas que se incrustan y se adhieren a la experiencia a través del lenguaje. Por eso puede decirse que la lengua refleja la sociedad que la utiliza y, como es lógico, pone de manifiesto las desigualdades de consideración y estatus que se dan entre las personas.

Costes de la no gestión de la diversidad

No gestionar la diversidad en las organizaciones impacta sobre los siguientes aspectos:

- Coste económico directo sobre los resultados.
- Coste de pérdida de compromiso de su personal.
- Riesgo de pérdida de confianza de sus accionistas.
- Pérdida de lealtad de sus clientes y sus proveedores.
- Coste social: en general hacia los *stakeholders* y su entorno.

2.3. Prevención de riesgos y bienestar

2.3.1. Normativa española en Prevención de Riesgos Laborales (PRL)

Historia de la prevención en España

Democracia. Es en esta etapa cuando se aprueba la norma de mayor trascendencia e importancia dentro del ámbito jurídico del país: la Constitución de 1978, que constituyó

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

un auténtico cambio en España. Entre otros cambios trascendentales, fue implantado un modelo territorial completamente nuevo basado en autonomías. Es a partir de este momento cuando empiezan a crearse las competencias de estas, lo que por supuesto afecta a los distintos ministerios que pasan de manera progresiva a estar menos centralizados.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo no se constituyó hasta 1978 como un organismo adscrito al Ministerio de Trabajo.

Otro hito histórico de esta época fue la aprobación del Estatuto de los Trabajadores en el año 1980, que cambió de manera drástica la regulación de las relaciones laborales, adaptándolas a la Constitución, y que afectó plenamente a la legislación existente en materias de seguridad e higiene en el trabajo. De hecho, esta área fue reforzada ya que se adoptaron las siguientes medidas:

- Incorporación al contrato de trabajo de las condiciones de seguridad e higiene.
- Distinción y especificación de las siguientes áreas:
  - Seguridad e higiene.
  - Prevención de riesgos laborales.
- Separación de las enfermedades y los accidentes de trabajo, que pasan a ser regulados por la Seguridad Social.

La tercera circunstancia histórica que marcó esta época fue la incorporación de España a la Unión Europea el 1 de enero de 1986. Este hito conllevó sustanciosos cambios a todos los niveles, incluida la prevención de riesgos laborales.

La Unión Europea llevaba ya tiempo implementado importantes mejoras en medidas de prevención laboral. Por tanto, encomendó al Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo la tarea de mejorar y adaptar la normativa existente en esta materia en España a la exigida por la Comunidad Europea, consolidando de este modo a dicho organismo como pieza fundamental en todo lo relativo a la prevención de riesgos laborales en España.

En 1989 se promulgó la Directiva 89/391/CEE del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, la cual desembocó en la creación y aprobación de la vigente en la actualidad, la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales (LPRL) en el año 1995.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)

Art.8 Ley 31/1995:

> 1. El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo es el órgano científico técnico especializado de la Administración General del Estado que tiene como misión el análisis y estudio de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, así como

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

la promoción y apoyo a la mejora de las mismas. Para ello establecerá la cooperación necesaria con los órganos de las Comunidades Autónomas con competencias en esta materia.

El Instituto, en cumplimiento de esta misión, tendrá las siguientes funciones:

a) Asesoramiento técnico en la elaboración de la normativa legal y en el desarrollo de la normalización, tanto a nivel nacional como internacional.

b) Promoción y, en su caso, realización de actividades de formación, información, investigación, estudio y divulgación en materia de prevención de riesgos laborales, con la adecuada coordinación y colaboración, en su caso, con los órganos técnicos en materia preventiva de las Comunidades Autónomas en el ejercicio de sus funciones en esta materia.

c) Apoyo técnico y colaboración con la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en el cumplimiento de su función de vigilancia y control, prevista en el artículo 9 de la presente Ley, en el ámbito de las Administraciones públicas.

d) Colaboración con organismos internacionales y desarrollo de programas de cooperación internacional en este ámbito, facilitando la participación de las Comunidades Autónomas.

e) Cualesquiera otras que sean necesarias para el cumplimiento de sus fines y le sean encomendadas en el ámbito de sus competencias, de acuerdo con la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo regulada en el artículo 13 de esta Ley, con la colaboración, en su caso, de los órganos técnicos de las Comunidades Autónomas con competencias en la materia.

Inspección de Trabajo y Seguridad Social

Art.9 Ley 31/1995:

1. Corresponde a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social la función de la vigilancia y control de la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

En cumplimiento de esta misión, tendrá las siguientes funciones:

a) Vigilar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, así como de las normas jurídico-técnicas que incidan en las condiciones de trabajo en materia de prevención, aunque no tuvieran la calificación directa de normativa laboral, proponiendo a la autoridad laboral competente la sanción correspondiente, cuando comprobase una infracción a la normativa sobre prevención de riesgos laborales, de acuerdo con lo previsto en el capítulo VII de la presente Ley.

b) Asesorar e informar a las empresas y a los trabajadores sobre la manera más efectiva de cumplir las disposiciones cuya vigilancia tiene encomendada.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

c) Elaborar los informes solicitados por los Juzgados de lo Social en las demandas deducidas ante los mismos en los procedimientos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

d) Informar a la autoridad laboral sobre los accidentes de trabajo mortales, muy graves o graves, y sobre aquellos otros en que, por sus características o por los sujetos afectados, se considere necesario dicho informe, así como sobre las enfermedades profesionales en las que concurran dichas calificaciones y, en general, en los supuestos en que aquella lo solicite respecto del cumplimiento de la normativa legal en materia de prevención de riesgos laborales.

e) Comprobar y favorecer el cumplimiento de las obligaciones asumidas por los servicios de prevención establecidos en la presente Ley.

f) Ordenar la paralización inmediata de trabajos cuando, a juicio del inspector, se advierta la existencia de riesgo grave e inminente para la seguridad o salud de los trabajadores.

Normativa de Prevención de Riesgos Laborales

Se ofrece a continuación una recopilación de la legislación vigente española que facilita la aplicación de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales al aglutinar en un mismo espacio toda la normativa preventiva junto con documentación del INSST tales como guías técnicas, directrices, notas técnicas de prevención, así como información complementaria de interés de otros organismos competentes en prevención.

Las normas en materia de prevención de riesgos laborales se pueden aglutinar por materias, sectores de actividad, riesgos, equipos, etc. Las más destacadas en nuestro ámbito son las siguientes:

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Real Decreto 1215/1997, de 18 de julio por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.
- Real Decreto 487/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- Real Decreto 614/2001, de 8 de junio, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.
- Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.
- Real Decreto 2267/2004, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de seguridad contra incendios en los establecimientos industriales.
- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.
- Real Decreto 286/2006, de 10 de marzo, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido.
- Real Decreto 604/2006. Guía técnica sobre la integración de la prevención de riesgos laborales en el sistema general de gestión de la empresa.
- Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.
- Real Decreto 1076/2021, de 7 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual.

2.3.2. Política de PRL en Correos

La prevención de riesgos laborales tiene por objeto promover la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas adecuadas y los procedimientos necesarios. Para ello toda empresa, de acuerdo con la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y el Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP), debería desarrollar un sistema de prevención.

Para elaborar dicho sistema deben respetarse los principios recogidos en la propia LPRL y en el RSP. También es importante tener en cuenta que en el diseño y desarrollo del sistema han de participar los trabajadores. La integración de sistemas es conveniente por motivos de racionalización y simplificación de procedimientos y por la propia sinergia mutua que generan.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Aunque la LPRL establece criterios de actuación para el diseño de sistemas preventivos, no existe normalización obligatoria al respecto sobre sus características. Es el empresario quien deberá configurar el propio sistema a desarrollar.

- Definición de principios y compromisos.
- Asunción de la mejora continua.
- Integración de la prevención.
- Información, formación y participación.

Definición de principios y compromisos

El primer punto clave a desarrollar previo a toda planificación preventiva es la definición de la política en prevención de riesgos laborales de la empresa. La política preventiva es un proceso que se concreta en el documento mediante el cual la organización expresa formalmente las directrices y objetivos generales relativos a la prevención de riesgos laborales, determinando las funciones y responsabilidades en este campo.

Dicha política debería ser aprobada por la dirección, ya que esta es la forma de demostrar su compromiso con los temas preventivos y además es la manera de que la política tenga el refrendo adecuado ante los trabajadores. Pero, por otro lado, al elaborar la política se debe contar con la participación de los trabajadores o de sus representantes ya que a fin de cuentas son ellos los destinatarios de la misma y sin su colaboración, aportaciones y apoyo, esta no puede llegar a buen término.

La política preventiva se inicia a través de una declaración formal de principios y compromisos sobre los que asentar lo que la empresa pretende ser y hacer en materia de prevención de riesgos laborales. Son esencialmente los valores sobre los que cimentar el sistema preventivo.

Tal declaración debería establecerse por escrito y de forma clara y sencilla, divulgándose a todos los miembros de la organización, pudiendo resultar interesante que su difusión llegue incluso a otras entidades externas a la empresa como pueden ser clientes y proveedores con el fin de conseguir que todos conozcan dicha política.

Asunción de la mejora continua

Un segundo punto clave sería establecer un modo de actuación, es decir, de estructurar y organizar la prevención en la empresa, lo cual significa establecer las funciones y responsabilidades que tiene cada miembro de la misma sobre esta materia.

Para ello el empresario debería decidir sobre la modalidad preventiva más adecuada, ajustándose, como mínimo, a los términos que establece la ley y teniendo en cuenta las opiniones que en este sentido tengan los trabajadores, ya que su participación, como ya se ha dicho, es fundamental en la toma de decisiones que afectan a su propia seguridad y salud laboral.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Pero la política no debe quedarse en una mera declaración de principios, el interés ha de demostrarse con hechos fehacientes, que evidencien de manera continuada la importancia que la dirección de la empresa da a la prevención.

A la hora de llevar a término la política preventiva, la legislación define aspectos clave de política empresarial que deberían ser asumidos, tales como:

a) La prevención habría de constituir un proceso de mejora continua o «acción permanente para mejorar los niveles existentes» (art. 14 LPRL), es decir, la empresa no debe conformarse con alcanzar determinados objetivos o niveles preventivos, sino que tendría que mejorarlos continuamente.

b) Integración de la actividad preventiva «en el conjunto de sus actividades y decisiones, tanto en los procesos técnicos, en la organización del trabajo y en las condiciones que este se preste como en la línea jerárquica de la empresa, incluidos todos los niveles de la misma. La integración de la prevención en todos los niveles jerárquicos de la empresa implica la atribución a todos ellos y la asunción por estos de la obligación de incluir la prevención de riesgos en cualquier actividad que realicen u ordenen y en todas las decisiones que adopten» (art. 1.1 RSP).

c) Se han de definir funciones y responsabilidades en todos los niveles jerárquicos: «El establecimiento de una acción de prevención de riesgos integrada en la empresa supone la implantación de un plan de prevención de riesgos que incluya la estructura organizativa, la definición de funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo dicha acción» (art. 2.1 del RSP).

d) Se ha de garantizar la información, formación y participación de todos los trabajadores en la actividad preventiva (arts. 18 y 19 LPRL). Estas actuaciones, además de ser obligatorias por ley, constituyen una pieza clave del éxito de la implantación de la política preventiva. Los trabajadores han de conocer por qué y cuáles son los objetivos de la política preventiva y han de imbuirse de sus principios para poder aplicarla correctamente con los mecanismos adecuados para que puedan realizar aportaciones y mejoras al sistema.

En la Política de empresa de Correos se indica que el activo más importante de Correos son las personas, y también que la seguridad y salud de los mismos es uno de los principales objetivos estratégicos de la compañía.

La implicación y participación de toda la línea jerárquica es una palanca de una gestión integral de la prevención para poder llevar a cabo la máxima de «entre todos hacemos prevención».

Integración de la prevención

La integración es la vinculación de la prevención de riesgos laborales en todos los niveles jerárquicos de la empresa y en cada una de las fases y procesos productivos que tengan lugar.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Tras la modificación de la Ley de PRL del año 2003, se establece que la prevención debe integrarse en el Sistema de Gestión de la Empresa, trasladando la responsabilidad a todos los integrantes de la organización, en función de las responsabilidades que cada uno tenga dentro de ella.

- Todos y cada uno de los miembros de la Empresa deben hacerse responsables de la seguridad y salud de las personas que intervienen en la actividad laboral. Se incluye también al cliente externo y al personal de otras empresas que realice su actividad en Correos. Todos los mandos de Correos que tengan personal a sus órdenes son responsables de la seguridad y la salud de los trabajadores a su cargo, por lo que deben: conocer y hacer cumplir todas las reglas de PRL que afecten al trabajo que realicen.
- El técnico de prevención realiza labores de coordinación y asesoramiento, ya no es el encargado de ejecutar ni de hacer ejecutar el Sistema de Gestión de PRL. Esta labor se extiende a todos los estamentos de la empresa, desde dirección hasta trabajadores.

La figura del mando intermedio es fundamental en la integración de la prevención en Correos, por ello, recibe formación que le permite:

- Informar sobre nuevos riesgos detectados.
- Vigilar que los trabajadores a su cargo trabajen de forma segura conforme a los procedimientos seguros, la utilización adecuada de equipos, protocolos de trabajo y recomendaciones técnico-sanitarias; en especial:
  - La formación en prevención de riesgos laborales de su puesto de trabajo.
  - La información en prevención de riesgos laborales de su puesto de trabajo y centro de trabajo.
  - Los equipos de protección individual (EPI) específicos para las tareas de su puesto de trabajo.
- Cumplir y hacer que se cumplan, en el ámbito de su competencia, las medidas preventivas.

Los incumplimientos legales en materia de prevención (EPI, información y formación…) por parte de una empresa y de los responsables en materia preventiva están tipificados con infracciones graves en el artículo 12 de la Ley sobre Infracciones y Sanciones del Orden Social (LISOS).

2.3.3. Estructura PRL en Correos

Las modalidades de prevención pueden ser cuatro; en función de las características de la empresa, del tipo de actividad y del número de trabajadores, el empresario organizará los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas con arreglo a una o varias de las modalidades siguientes:

a) Asumiendo personalmente tal actividad. Para empresas de hasta diez trabajadores, o veinticinco trabajadores si se dispone de un único centro de trabajo y las actividades

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

desarrolladas en la empresa no están incluidas en ninguno de los dos casos en el anexo I del Reglamento de los Servicios de Prevención, el empresario podrá asumir personalmente las actividades preventivas si realiza su actividad profesional de manera habitual en el centro de trabajo y tiene la capacidad necesaria para llevarlas a cabo.

b) Designando a uno o varios trabajadores para llevarla a cabo. El empresario podrá designar a uno o varios trabajadores para colaborar activamente en las actuaciones preventivas de la empresa. Tienen que ser suficientes en número y contar con la capacitación, medios y tiempo suficiente para ejercer estas funciones.

c) Constituyendo un servicio de prevención propio. Esta modalidad es obligatoria para empresas con más de 500 trabajadores, o 250 si realizan actividades o procesos peligrosos o con riesgos especiales incluidos en el Anexo I del Reglamento de los Servicios de prevención o cuando lo decida la Autoridad Laboral en atención a la peligrosidad de la actividad o a la frecuencia o gravedad de la siniestralidad.
Aquellas empresas que desarrollen simultáneamente sus actividades en un mismo centro de trabajo, en un polígono industrial o área geográfica limitada o pertenezcan al mismo sector productivo o grupo empresarial podrán optar por la constitución de un servicio de prevención mancomunado.
Artículo 15 del Real Decreto 39/1997, Reglamento de los Servicios de Prevención: Organización y medios de los servicios de prevención propios:

1. El servicio de prevención propio constituirá una unidad organizativa específica y sus integrantes dedicarán de forma exclusiva su actividad en la empresa a la finalidad del mismo.

2. Los servicios de prevención propios deberán contar con las instalaciones y los medios humanos y materiales necesarios para la realización de las actividades preventivas que vayan a desarrollar en la empresa.

d) Recurriendo a un servicio de prevención ajeno. El empresario podrá concertar la actividad preventiva con uno o varios servicios de prevención ajenos cuando la designación de trabajadores sea insuficiente; o no se haya optado por la constitución de un servicio de prevención propio o se haya asumido parcialmente la actividad preventiva.
CORREOS tiene asumida la modalidad preventiva de Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Propio, para las cuatro especialidades:

- **Seguridad en el trabajo**. El objetivo que persigue es prevenir los accidentes laborales. Estudia los riesgos y las condiciones materiales que podrían afectar directa o indirectamente a la integridad de los trabajadores. Las actuaciones que se llevarán a cabo están catalogadas por el INSST. Estas actuaciones están clasificadas por familias según su causa:

  – Lugar y superficie de trabajo.
  – Herramientas.

Glosario

Seguridad en el trabajo: Estudia los riesgos y las condiciones materiales que podrían afectar directa o indirectamente a la integridad de los trabajadores.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

Higiene industrial: Ciencia y arte de identificar, evaluar y controlar los factores o agentes ambientales originados por el puesto de trabajo o que se hallan presentes en el mismo y que puedan provocar alguna enfermedad, disminución de la salud o bienestar del trabajador o incomodidad o ineficiencia significativa del individuo o colectivo.

- Máquinas.
- Electricidad.
- Incendios.
- Almacenamiento, manipulación y transporte de cargas.
- Señalización.
- Mantenimiento.

- **Higiene industrial**. Su objetivo es prevenir las enfermedades profesionales. La higiene industrial está definida por la American Industrial Hygiene Association como «la ciencia y el arte de identificar, evaluar y controlar los factores o agentes ambientales originados por el puesto de trabajo o que se hallan presentes en el mismo y que puedan provocar alguna enfermedad, disminución de la salud o bienestar del trabajador y/o incomodidad o ineficiencia significativa del individuo o colectivo».
  Se trata de realizar una serie de controles ambientales, biológicos y observaciones sobre alteraciones bioquímicas o fisiológicas provocadas en el entorno laboral. Los contaminantes pueden ser: químicos (gases, vapores, aerosoles), físicos (ruido, vibraciones, temperatura, iluminación) e incluso biológicos (virus, bacterias, hongos).

- Ergonomía y Psicosociología aplicada. La **ergonomía** es una disciplina científico-técnica que estudia la relación entre el lugar de trabajo o su entorno y quienes lo realizan.
  Es importante destacar que, en cuanto a su prevención, de lo que se trata es de adaptar las condiciones y organización del trabajo al individuo. Consiste en hacer el puesto de trabajo lo más cómodo y eficaz para el trabajador.
  En cuanto a la **psicosociología,** es la disciplina que se encarga del estudio de temas tan importantes como el tiempo de trabajo, el horario, las pausas, el ritmo y la carga mental. Podemos decir que un entorno laboral es favorable cuando fomenta el rendimiento y el desarrollo personal del trabajador, así como su bienestar mental y físico. Uno de los riesgos que más afectan en este sentido en la actualidad es el estrés cuyo origen puede estar en que las exigencias del trabajo son mayores que la capacidad del trabajador para hacerle frente.

Glosario

Ergonomía: Disciplina científico-técnica que estudia la relación entre el lugar de trabajo o su entorno y quienes lo realizan.

- **Medicina del trabajo**. El objetivo es controlar y vigilar la salud del trabajador observando la relación que esta tiene con el puesto que desempeña. Es el estudio de las consecuencias derivadas de las condiciones materiales y ambientales en el puesto de trabajo. Las actividades que se desarrollan dentro de la medicina del trabajo siguen estas líneas:

  - Actuación coordinada con el resto de disciplinas preventivas para el diseño de los puestos de trabajo, identificación de los riesgos, evaluación y prevención de los mismos.
  - Vigilancia en la salud a nivel colectivo con análisis epidemiológicos e investigación de posibles daños y vigilancia a nivel individual con exámenes médicos previos a su integración en el puesto de trabajo y durante el tiempo en el que se prolongue su actividad.

Glosario

Psicosociología: Disciplina que se encarga del estudio de temas tan importantes como el tiempo de trabajo, el horario, las pausas, el ritmo y la carga mental.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Atención de urgencia, elaborando una serie de protocolos para la rápida y eficaz actuación en caso de emergencias ya sea dentro de la propia empresa o fuera si existe un servicio de prevención externo para dar los primeros auxilios.
- Promoción de la salud laboral que también se abordará desde un punto de vista individual mediante consejos que afecten a cada trabajador, como desde un punto de vista colectivo planificando programas y procedimientos dirigidos a grupos de trabajadores en todo lo relacionado con su salud laboral.

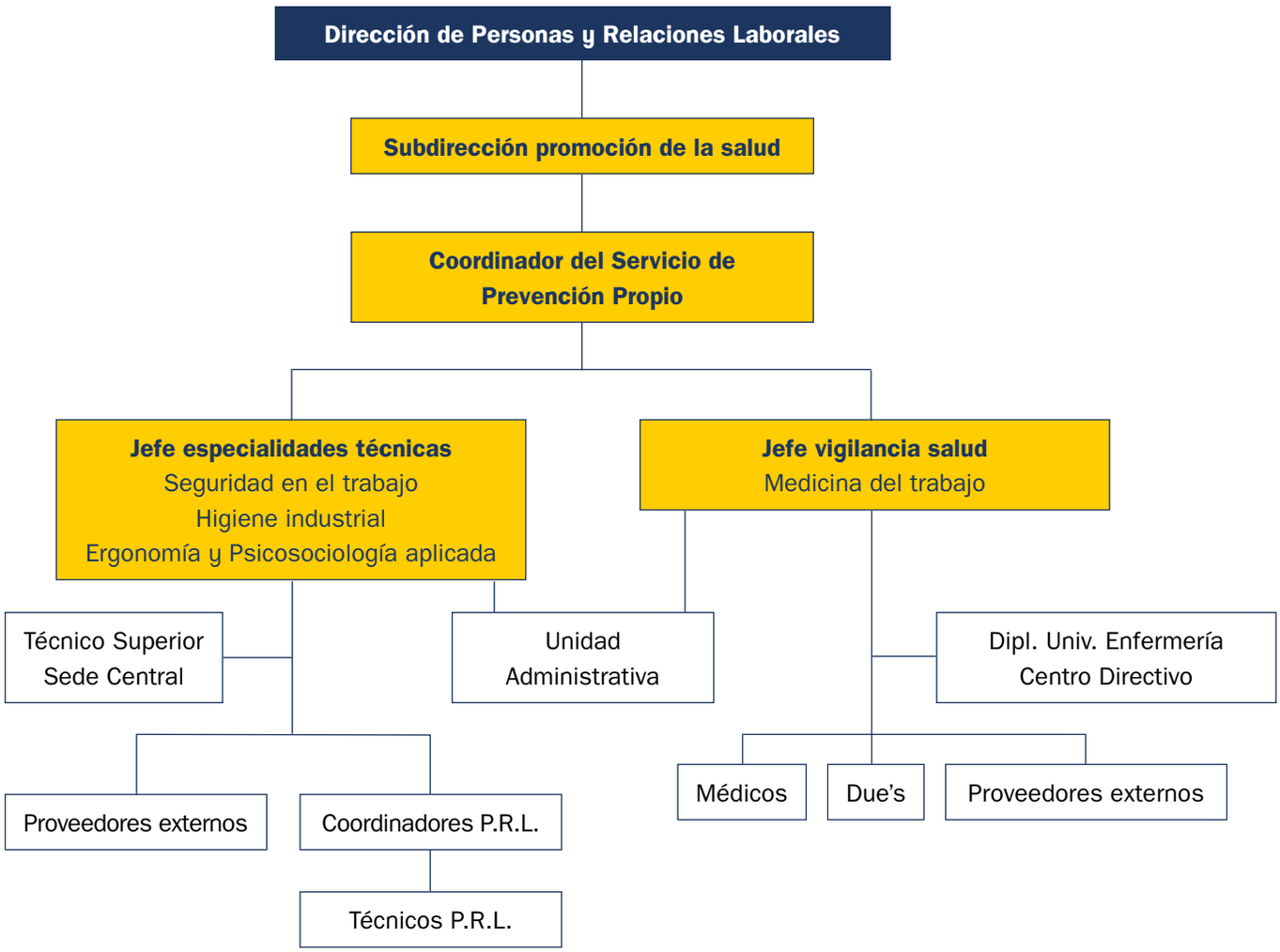
El Área de Prevención de Riesgos Laborales de cada área depende funcionalmente de la Subdirección de Promoción de la Salud y jerárquicamente de la Gerencia de Personas y Relaciones Laborales.

La creación del Servicio de Prevención Propio de Correos data de 1999 y su posterior desarrollo y ampliación en el año 2009 para dotarlo de medios materiales y humanos adecuados

Glosario

Medicina del trabajo: Estudio de las consecuencias derivadas de las condiciones materiales y ambientales en el puesto de trabajo.

Estructura del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales en Correos



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Certificado

AR – 1771/2013

CERTIFICADO DE EMPRESA AUDITADA

AUDITED FIRM CERTIFICATE

R.D. 39/1997

AUDELCO, Auditoría y Certificación, S.A. certifica que el Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa:

AUDELCO, Auditoria y Certificación, S.A. certifies that the Occupational Safety & Health System of the firm:

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

ha sido auditado por AUDELCO conforme a lo establecido en el artículo 30 del Reglamento de los Servicios de Prevención, habiéndose emitido opinión favorable en informe de fecha 15/12/2021, Ref. 21140-L

Has been audited by AUDELCO according with the requirements of article 30 of the prevention services decree having of issued satisfactory report dated on 15/12/2021, Ref. 21140-L

El presente certificado es válido durante el periodo abajo indicado, sujeto a las condiciones establecidas en el artículo 30.4 de dicho Reglamento.

This certificate is valid for the period mentioned below, subject to the conditions established on article 30.4 of the mentioned decree.

Fecha de emisión: 15/12/2021

Date of issue:

Fecha de caducidad: 15/12/2025

Expiry date:

AUDELCO

Auditoría y Certificación, S.A.

C/ Ferraz, 3
2ª Dcha
28008 Madrid

Elías Parga Landa
Director Técnico

AUDELCO
Auditoría y Certificación

AUDELCO, Auditoría y Certificación, S.A. está autorizada como entidad especializada en auditoría del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales, con ámbito de actuación en todo el territorio Nacional. Resolución de la Dirección General de Trabajo y Empleo de la Comunidad de Madrid de fecha 24/07/1998. Inscrito con el número 1 de su registro.

AUDELCO, Auditoría y Certificación, S.A. is recognized as specialized firm in Safety & Health services audits, by the Auditor Certificate in accordance with Resolution of the Director General of Trabajo y Empleo of the Comunidad de Madrid dated 24.07.1998. Registered with number 1 of its registration book.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

a la magnitud y características propias de la organización hasta contar en la actualidad con más de 90 miembros.

Es pues el año 2009 el punto de inflexión hacia un cambio de proyecto, con la creación de la Subdirección de Promoción de la Salud dentro de la Dirección de Recursos Humanos, ampliando posteriormente la plantilla del Servicio de Prevención en el ámbito de área con técnicos especializados convirtiéndose en uno de los servicios de prevención propios más grandes a nivel nacional. Cabe además destacar la importancia de esta ampliación tanto por el número como por la distribución de estos efectivos, ya que se crea toda una estructura periférica adaptándose a la dispersión geográfica de la plantilla.

El Servicio de Prevención cuenta así con representación en todas y cada una de las áreas territoriales en las que se estructura la organización.

Entre las funciones más importantes del Servicio de Prevención (art. 31 LPRL) podemos distinguir las que se detallan de modo no exhaustivo a continuación:

- Funciones de asesoramiento y asistencia al empresario y estructura directiva para la integración de la prevención en la empresa, es decir, para el diseño, implantación y aplicación del Plan de Prevención de riesgos laborales:
  - Promover la integración de la prevención.
  - Apoyar la integración de la prevención en el sistema general de gestión.
  - Asegurar un adecuado intercambio de información entre el SPP y la empresa, y atender las consultas formuladas por esta.
  - Valorar la integración de la prevención.
  - Asesorar al equipo directivo en relación con la consulta a los trabajadores.
- Actividades especializadas cuya gestión y ejecución corresponde esencialmente al SPP:
  - Evaluación de los riesgos y estudios técnicos preventivos.
  - Propuesta de planificación de la actividad preventiva.
  - Información y formación de los trabajadores.
  - Vigilancia de la salud de los trabajadores.
  - Planes de emergencia que planifican y organizan la utilización de los medios técnicos y recursos humanos para mitigar las consecuencias que se podrían dar en una situación de emergencia.

Cada 4 años, y conforme el artículo 30 del Reglamento de los Servicios de Prevención, el Sistema de Prevención de Riesgos laborales de Correos es auditado por una empresa externa certificada.

Delegados de prevención en Correos

Los delegados de prevención son los representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo. La Ley de Prevención de Riesgos

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Laborales (LPRL) reconoce que, para proteger la salud de las personas trabajadoras, debe contarse con la participación de todo el personal de la empresa.

- **¿Cómo se eligen los delegados de prevención?**
  Los delegados de prevención serán designados por y entre los representantes del personal. El número de delegados de prevención varía en función de la plantilla.
  En los centros de trabajo que no tengan representación de los trabajadores, los trabajadores podrán elegir por mayoría a un representante que ejerza las competencias de delegado de prevención con sus garantías, obligaciones y facultades. En cuanto se reúnan las condiciones para poder elegirlo, la actuación del anterior cesará.
  La Ley de Prevención de Riesgos Laborales no prevé una duración determinada del mandato de los delegados de prevención, por lo que la duración dependerá del mantenimiento de la condición como representante de los trabajadores.

- **Formación en prevención**
  El empresario debe proporcionar a los delegados de prevención los medios y la formación en materia preventiva que resulte necesaria para el ejercicio de sus funciones. Dicha formación se deberá facilitar mediante medios propios o concierto con entidades especializadas y deberá adaptarse a la evolución de los riesgos y a la aparición de otros nuevos, repitiéndose periódicamente si fuera necesario.
  La formación del delegado de prevención deberá ser como mínimo de 30 horas, salvo en las empresas que desarrollan alguna actividad incluida en el Anexo I del Reglamento de los Servicios de Prevención, que tendrá una duración mínima de 50 horas, según se indique en convenio. Esta formación les capacita para el desempeño de las funciones de nivel básico.
  El tiempo dedicado a la formación será considerado como tiempo de trabajo efectivo a todos los efectos y su coste no podrá recaer en ningún caso sobre los delegados.

- **¿Qué competencias y facultades tienen?**
  Las competencias atribuidas a los delegados de prevención (artículos 36 y 37 de la LPRL) pretenden garantizar que el empresario adopta las medidas adecuadas para que los trabajadores reciban todas las informaciones necesarias:

  – Colaborar con la dirección de la empresa en la mejora de la acción preventiva.
  – Promover y fomentar la cooperación de los trabajadores en la ejecución de la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
  – Ser consultados, con carácter previo a su ejecución, acerca de decisiones como planificación y organización del trabajo en la empresa, introducción de nuevas tecnologías y elección de los equipos de trabajo; organización y desarrollo de actividades de protección de la salud y prevención de riesgos profesionales; designación de los trabajadores encargados de las medidas de emergencia; organización y planificación de la formación en materia preventiva, o cualquier otra acción que pueda tener efectos sobre la seguridad y salud de los trabajadores.
  – Ejercer una labor de vigilancia y control sobre el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2.3.4. Obligaciones de la empresa y los trabajadores en materia de PRL

Obligaciones de la empresa

Artículo 15 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales: Principios de la acción preventiva

El empresario, incluidas las Administraciones públicas, tiene el deber de proteger a sus trabajadores frente a los riesgos laborales, garantizando su salud y seguridad en todos los aspectos relacionados con su trabajo, mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias.

El empresario aplicará las medidas que integran el deber general de prevención con arreglo a los siguientes principios generales:

- Evitar los riesgos.
- Evaluar los riesgos que no se puedan evitar.
- Combatir los riesgos en su origen.
- Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.
- Tener en cuenta la evolución de la técnica.
- Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- Planificar la prevención, buscando un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.
- Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.
- Dar las debidas instrucciones a los trabajadores.

La prevención de riesgos laborales deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de esta, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales. En concreto, la empresa debe:

- Adoptar un modelo de organización preventiva en la empresa: en el caso de Correos, Servicio de Prevención Propio (SPP).
- Elaborar un plan de prevención de riesgos laborales.
- Evaluar los riesgos y planificar la prevención.
- Formar e informar a los trabajadores: se debe informar y formar a los trabajadores respecto a sus riesgos en el trabajo y sobre las medidas o actividades para prevenirlos, especialmente ante emergencias y ante riesgo grave e inminente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Consulta y participación de los trabajadores: el empresario tiene que consultar con los trabajadores, o sus representantes, todas las cuestiones que afecten a su seguridad y salud en el trabajo, permitiendo su participación.
- Vigilar la salud de los trabajadores.
- Coordinar las actividades empresariales: cuando en un mismo centro de trabajo desarrollen actividades trabajadores de dos o más empresas, incluidos los autónomos, estos deberán cooperar en la aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales a través de una adecuada coordinación de actividades empresariales.
- Adoptar medidas en caso de emergencia.

  – La prestación de los primeros auxilios.
  – La lucha contra incendios.
  – La evacuación de los trabajadores y otros afectados.

- Investigar los daños para la salud (accidentes de trabajo y enfermedades profesionales).
- Documentar las actividades preventivas: se debe elaborar y conservar a disposición de la autoridad laboral, como mínimo, la documentación relativa a la gestión de la prevención que se indica en el artículo 23 de la LPRL.
- Proteger a colectivos de riesgo: trabajadores especialmente sensibles, mujeres embarazadas…

Obligaciones de los trabajadores

Artículo 29 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales: Obligaciones de los trabajadores en materia de prevención de riesgos.

1. Corresponde a cada trabajador velar, según sus posibilidades y mediante el cumplimiento de las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas, por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la de aquellas otras personas a las que pueda afectar su actividad profesional, a causa de sus actos y omisiones en el trabajo, de conformidad con su formación y las instrucciones del empresario.
2. Los trabajadores, con arreglo a su formación y siguiendo las instrucciones del empresario, deberán en particular:

   1.º Usar adecuadamente, de acuerdo con su naturaleza y los riesgos previsibles, las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas, equipos de transporte y, en general, cualesquiera otros medios con los que desarrollen su actividad.
   2.º Utilizar correctamente los medios y equipos de protección (EPI) facilitados por el empresario, de acuerdo con las instrucciones recibidas de este.
   3.º No poner fuera de funcionamiento y utilizar correctamente los dispositivos de seguridad existentes o que se instalen en los medios relacionados con su actividad o en los lugares de trabajo en los que esta tenga lugar.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

4.º Informar de inmediato a su superior jerárquico directo, y a los trabajadores designados para realizar actividades de protección y de prevención o, en su caso, al servicio de prevención, acerca de cualquier situación que, a su juicio, entrañe, por motivos razonables, un riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores.

5.º Contribuir al cumplimiento de las obligaciones establecidas por la autoridad competente con el fin de proteger la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo.

6.º Cooperar con el empresario para que este pueda garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras y no entrañen riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores.

3. El incumplimiento por los trabajadores de las obligaciones en materia de prevención de riesgos a que se refieren los apartados anteriores tendrá la consideración de incumplimiento laboral a los efectos previstos en el artículo 58.1 del Estatuto de los Trabajadores o de falta, en su caso, conforme a lo establecido en la correspondiente Boletín Oficial del Estado.

2.3.5. Derechos de los trabajadores en materia de la PRL

Artículo 14 de la Ley 31/1995: Derecho a la protección frente a los riesgos laborales.

1. Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
   El citado derecho supone la existencia de un correlativo deber del empresario de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales. Este deber de protección constituye, igualmente, un deber de las Administraciones públicas respecto del personal a su servicio.
   Los derechos de información, consulta y participación, formación en materia preventiva, paralización de la actividad en caso de riesgo grave e inminente y vigilancia de su estado de salud, en los términos previstos en la presente ley, forman parte del derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

2. En cumplimiento del deber de protección, el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo. A estos efectos, en el marco de sus responsabilidades, el empresario realizará la prevención de los riesgos laborales mediante la integración de la actividad preventiva en la empresa y la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, con las especialidades que se recogen en los artículos siguientes en materia de plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de riesgos, información, consulta y participación y formación de los trabajadores, actuación en casos de emergencia y de riesgo grave e inminente, vigilancia de la salud, y mediante la constitución de una organización y de los medios necesarios en los términos establecidos en el capítulo IV de esta ley.
   El empresario desarrollará una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva con el fin de perfeccionar de manera continua las actividades de identificación, evaluación y control de los riesgos que no se hayan podido evitar y los niveles de protección existentes y dispondrá lo necesario para la adaptación de las medidas de pre-

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

vención señaladas en el párrafo anterior a las modificaciones que puedan experimentar las circunstancias que incidan en la realización del trabajo.

3. El empresario deberá cumplir las obligaciones establecidas en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

4. Las obligaciones de los trabajadores establecidas en esta Ley, la atribución de funciones en materia de protección y prevención a trabajadores o servicios de la empresa y el recurso al concierto con entidades especializadas para el desarrollo de actividades de prevención complementarán las acciones del empresario, sin que por ello le eximan del cumplimiento de su deber en esta materia, sin perjuicio de las acciones que pueda ejercitar, en su caso, contra cualquier otra persona.

5. El coste de las medidas relativas a la seguridad y la salud en el trabajo no deberá recaer en modo alguno sobre los trabajadores.

En resumen, para una adecuada actuación preventiva, el trabajador tiene derecho a:

- Ser informado directamente de los riesgos para su salud y seguridad y de las medidas preventivas adoptadas, incluidas las previstas para hacer frente a situaciones de emergencia.
- Recibir una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada en el momento de su contratación y cuando cambie el contenido de la tarea encomendada o se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. La formación deberá estar centrada específicamente en el puesto de trabajo o función de cada trabajador, adaptarse a la evolución de los riesgos y a la aparición de otros nuevos y repetirse periódicamente, si fuera necesario.
- Interrumpir su actividad y, si fuera necesario, abandonar el lugar de trabajo, cuando considere que dicha actividad entraña un riesgo grave e inminente para su vida o su salud.
- Tener garantizada una vigilancia periódica de su estado de salud, en función de los riesgos inherentes a su puesto de trabajo.
- Disponer de las medidas de protección específicas cuando, por sus propias características personales o estado biológico conocido o incapacidad física, psíquica o sensorial, sean especialmente sensibles a determinados riesgos derivados del trabajo.
- Ser consultados y participar en todas las cuestiones que afecten a la seguridad y a la salud en el trabajo. Los trabajadores tendrán derecho a efectuar propuestas al empresario y a los órganos de participación y representación (delegados de prevención, comité de seguridad y salud), a través de quienes se ejerce su derecho a participar.

2.3.6. Procedimientos y protocolos preventivos aplicables al grupo profesional IV: Operativos

Procedimientos preventivos

Dentro del Plan de Prevención de Correos hay una serie de procedimientos y protocolos preventivos que son de aplicación al grupo profesional de Operativos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

PR002 Procedimiento de evaluación de riesgos

Es el proceso dirigido a estimar la magnitud de los riesgos y a ofrecer la información necesaria para establecer las prioridades indispensables en las acciones de eliminación y control de los riesgos.

La **evaluación de riesgos** comprende tanto la del lugar de trabajo como la del puesto de trabajo del centro evaluado.

Durante las visitas a los diferentes centros de trabajo se procederá a la recogida de la información referente al proceso productivo, instalaciones y personal, recopilando toda la documentación que pudiera aportar algún dato significativo para las sucesivas fases de identificación y valoración de los riesgos laborales. En concreto se procederá a la recogida de información sobre la actividad, las instalaciones la maquinaria, las herramientas de trabajo, el proceso productivo y los puestos con sus funciones y tareas, así como el ambiente laboral, y prestando especial atención a los trabajadores especialmente sensibles. Fruto de esta recogida de datos se realizarán las mediciones, que el técnico que lleva a cabo la evaluación considere oportunas, así como la evaluación psicosocial específica si detecta indicios de riesgo de este tipo.

Para la identificación de puestos, se ha considerado el concepto de «puesto de trabajo preventivo» (PTP), de tal forma que se agrupará a todos los trabajadores que realizan funciones similares y están sometidos a los mismos riesgos. Debido a la gran cantidad de puestos existentes en nuestra Organización se ha procedido a agrupar a todos los trabajadores que realizan funciones similares y están sometidos a los mismos riesgos, definiéndose los siguientes puestos de trabajo:

RECEPCIÓN Y ENTREGA	D. Oficina	PTP-5
	At. Cliente	PTP-4
TRATAMIENTO	Jefe tratamiento	PTP-8
	Ag. Clasificador 1 - Carretillero	PTP-2
	Ag. Clasificador 2	PTP-3
	Ag. Clasificador 2 - Centros pequeños	PTP-3.1
DISTRIBUCIÓN	Jefe distribución	PTP-7
	Reparto 1 moto/bici	PTP-11
	Reparto 2 pie	PTP-12
	Reparto 3 vehículo 4 ruedas	PTP-16

La metodología aplicada para la realización de las evaluaciones de riesgo está basada en el documento sobre Evaluación de Riesgos Laborales editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

PR004 Investigación de los accidentes laborales

Es preciso manejar con fluidez las siguientes definiciones.

Accidente con lesión a personas: se entiende por accidente de trabajo toda lesión corporal que el trabajador sufre con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute.

Accidente sin baja: este tipo de accidente requiere asistencia de un médico, pero le permite volver al trabajo dentro del mismo día o turno o al comienzo del siguiente, aunque pueda necesitar nueva atención médica en días sucesivos.

Accidente con baja: este es el tipo de accidente más lesivo, e impide al trabajador la asistencia al trabajo por un periodo mayor de un día o turno en el que se produce.

Accidente grave: accidente que, dadas las consecuencias del mismo, es calificado por el servicio médico que le atiende como grave.

Accidente mortal: accidente como resultado del cual se produce el fallecimiento de uno o varios trabajadores.

Accidente in misión: el sufrido por el trabajador en el trayecto que tenga que realizar para el cumplimiento de la misión, así como el acaecido en el desempeño de la misma dentro de la jornada laboral.

Accidente *in itinere*: estos son los accidentes que se producen en el itinerario, camino de ida o vuelta del trabajo, independientemente que sean con baja o sin ella.

Accidente material: accidente en el que no se producen daños personales pero que conlleva unas pérdidas económicas importantes para la empresa por los daños producidos en las instalaciones o equipos de trabajo.

Incidente: hecho que, pese a no haber producido daños materiales ni personales, ha generado un riesgo potencial importante que haga necesaria su investigación.

Gestión de accidentes

Una vez que se produce un accidente, lo primero es la salud de nuestros trabajadores mediante la asistencia sanitaria. Esta puede proporcionarse de urgencia o no.

- Eventuales/Laborales: recibirán asistencia médica tras un accidente, en la Mutua.
- Funcionarios: recibirán asistencia médica tras un accidente en MUFACE.

Una vez que se produce el accidente, el trabajador debe comunicar el suceso a su superior inmediato, proporcionando la máxima información sobre el suceso para así colaborar en la investigación del accidente.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales prevé en su artículo 16 que cuando se produzca un daño para la salud de los trabajadores, el empresario

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

llevará a cabo una investigación al respecto, a fin de detectar las causas de estos hechos. Este procedimiento tiene como objetivo definir la sistemática para la investigación y el análisis de los accidentes de trabajo, así como conocer las causas que generan los daños a la salud a través de un análisis previo de los hechos ocurridos. El fin último es poder implantar medidas correctoras encaminadas tanto a eliminar como a minimizar, cuando no se puedan eliminar, las causas y, de este modo, evitar la repetición del mismo accidente o similares, además de aprovechar la experiencia para mejorar la prevención en la empresa.

Las causas que determinan los **accidentes** son:

- **Causas inmediatas** del accidente: son las causas inmediatamente anteriores que dan lugar al accidente (acciones y condiciones inseguras).
- **Causas básicas** del accidente: son las causas que están en el origen del accidente (factores personales y del trabajo).

A partir de las **causas básicas** se determinan las **medidas correctoras** que se deben llevar a cabo para eliminar estas, siendo este el punto fundamental de la investigación.

PR005 Información, consulta y participación de los trabajadores

El objeto específico de este procedimiento es establecer mecanismos eficaces que permitan la consulta y participación efectiva sobre todas las cuestiones que afecten a la salud y seguridad en el trabajo en la empresa, de conformidad con lo dispuesto en el capítulo V de la Ley 31/1995. También aquí es necesario manejar con fluidez la terminología exacta.

Delegados de prevención: son los representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo.

Comité Provincial de Seguridad y Salud-CPSS: es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos, en el ámbito provincial.

Comisión Estatal de Salud Laboral-CESL: es el órgano central de participación en materia de seguridad y salud laboral.

Método de Correos

- Entrega de documentación por parte de la empresa.
- Entrega de documentación por parte de los delegados de prevención.
- Visita de los delegados de prevención a centros de trabajo.
- Comunicación de daños a la salud:

  – Para el caso de accidente grave, muy grave, mortal o que afecte a más de cuatro trabajadores, en cuanto la Jefatura de Relaciones Laborales Territorial tenga conocimiento

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

AATT y EEPP: Acrónimos de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, respectivamente.

del mismo, lo pondrá en conocimiento de los delegados de prevención de la provincia, al objeto de que estos, conforme a la normativa, puedan presentarse en el lugar de los hechos para conocer las circunstancias.

– Para el resto de accidentes/incidentes: relación de AATT y EEPP, procesos con y sin baja médica.
– Cabe hacer constar que el acceso a la información médica de carácter personal se limitará al personal médico y a las autoridades sanitarias que lleven a cabo la vigilancia de la salud de los trabajadores, sin que pueda facilitarse al empresario o a otras personas sin consentimiento expreso del trabajador (art. 22.4 LPRL 31/1995).
– Los datos personales de los trabajadores serán tratados en el marco del cumplimiento de la Ley de Protección de Datos (LOPD).

Organizaciones Sindicales (OOSS) integrantes de la CESL, CPSS y delegados de prevención

- Remisión de la documentación relacionada con el orden del día a la secretaría de la CESL y del CPSS, con anterioridad a su celebración.
- Deber de sigilo profesional.

PR006 Vigilancia de la salud

Reconocimientos médicos de vigilancia de la salud: se trata de una serie de exámenes de salud específicos que se realizan en función de los riesgos para la salud que se pueden presentar en el puesto de trabajo.

Protocolos específicos: se trata de sistemáticas de vigilancia de la salud específicas y estructuradas que recogen la normativa sobre reconocimientos de Vigilancia de la Salud del Ministerio de Sanidad y otros organismos oficiales, así como aquellos no regulados en la normativa actual y que pone en funcionamiento la empresa para valorar la salud de los trabajadores en función de una serie de riesgos específicos.

- Protocolo para pantallas de visualización de datos.
- Protocolo para manipulación manual de cargas.
- Protocolo para riesgos de ruido.
- Protocolo para movimientos repetitivos del miembro superior.
- Protocolo para posturas forzadas.
- Protocolo para trabajadores nocturnos.
- Protocolo para conductores.

Pruebas complementarias: se trata de pruebas que se realizan con objeto de verificar determinados parámetros relacionados con la salud del trabajador y la influencia que pudieran tener sobre él las consecuencias de su trabajo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Informe previo de aptitud: es el informe que emite el facultativo como consecuencia del reconocimiento médico para la vigilancia de la salud en relación con el puesto de trabajo que ocupa el reconocido.

- *Apto:* es el estado en el que se encuentra un trabajador reconocido como capacitado para realizar todas las funciones que desarrolla en su puesto de trabajo.
- *Apto con limitaciones:* es el estado en el que se encuentra un trabajador al que se le reconoce que puede realizar la mayoría de las funciones de su puesto de trabajo, pero con una serie de medidas restrictivas en una o varias de las tareas que realiza.
- *No apto temporalmente:* es el estado en el que se encuentra un trabajador que, en el momento en que se realiza el reconocimiento, no se encuentra capacitado para realizar una o varias de las tareas o funciones de su puesto de trabajo de manera temporal.
- *No apto definitivamente:* es el estado en el que se encuentra un trabajador al que se le reconoce que no puede realizar la mayoría o gran parte de las funciones de su puesto de trabajo de manera definitiva.

Correos ha desarrollado un **Plan de Vigilancia de la Salud** basado en reconocimientos médicos al personal que se realizarán en función del riesgo identificado en el puesto. Dicho plan establece protocolos y pruebas complementarias a realizar en función del nivel del puesto ocupado, y garantiza en todo momento, en virtud del art. 22.4, que los datos relativos a la vigilancia de la salud no se usarán con fines discriminatorios ni en perjuicio del trabajador.

Incluye:

1. Reconocimientos periódicos de vigilancia de la salud.
2. Formación en primeros auxilios.
3. Vacunaciones.
4. Actividad asistencial.
5. Otros reconocimientos no periódicos: tras bajas médicas de larga duración, trabajadores especialmente sensibles, para determinar posibles riesgos en el embarazo, etc.
6. Informes médicos.
7. Seguimiento de la actividad sanitaria de la vigilancia de la salud.
8. Aplicación de protocolos específicos de actuación.
9. Colaboración con Salud Pública de las diferentes comunidades autónomas en la detección y seguimiento de posibles casos de enfermedades de declaración obligatoria (tuberculosis, etc.).
10. Otras actividades sanitarias: reposición de material de botiquines.
11. Campañas divulgativas de promoción de hábitos saludables.
12. Campañas preventivas.
13. Procesos de apoyo.

Método de reconocimientos médicos periódicos

El jefe de centro colocará la comunicación de inicio de la campaña de vigilancia de la salud en el tablón de anuncios, informará a los trabajadores de los tipos de reconocimiento exis-

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

tentes (voluntarios y obligatorios según puesto y funciones) y recogerá los registros de solicitud o renuncia según casos:

- Los trabajadores que por su puesto de trabajo y funciones tengan asociado un reconocimiento médico voluntario podrán solicitar la realización del mismo o renunciar a él mediante el registro por escrito.
- Los trabajadores que por su puesto de trabajo y funciones tengan asociado un reconocimiento médico obligatorio deberán firmar el documento «Comunicación reconocimiento médico obligatorio».

Tras haber recopilado todos los registros entregados por los trabajadores al Área de Vigilancia de la Salud de la sede, el jefe de RRHH de zona, o la persona en quien delegue, procederá a la citación de los empleados a reconocimiento médico, en los que se aplicarán los protocolos específicos que apliquen a cada PTP.

Posteriormente se genera el informe médico que se entregará firmado al trabajador adjuntando los resultados de las pruebas complementarias realizadas. Se entrega en sobre cerrado al trabajador.

El informe previo de aptitud puede indicar que el trabajador es:

- Apto para puesto de trabajo.
- Apto con limitaciones (con una serie de medidas restrictivas en una o varias de las tareas que realiza).
- No apto temporalmente (no se encuentra capacitado para realizar una o varias de las tareas y/o funciones de su puesto de trabajo de manera temporal).
- No apto definitivamente (no puede realizar la mayoría o gran parte de las funciones de su puesto de trabajo de manera definitiva).

Formación, información y competencia

Los sujetos potenciales del modelo de formación, información y competencia son todos los empleados de la empresa, independientemente de su relación laboral, funcionarios o laborales y la duración temporal de la misma, fijos o eventuales, a través de los puestos de trabajo preventivos (PTP).

Formación

- **Formación de Itinerario:** formación para el personal operativo de oficinas, centros y distribución, sus contenidos se orientan a la descripción de conceptos preventivos básicos, la integración y organización de la prevención en la empresa y la descripción genérica de los riesgos y medidas preventivas de los diferentes puestos y centros de trabajo de Correos. Los cursos que componen cada perfil son:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

FORMACIÓN ATC (ATENCIÓN AL CLIENTE - PERSONAL DE OFICINAS)		
Itinerario Formativo BÁSICO		
Obligatoria		
41751041	PRL (Prevención de Riesgos Laborales) ATC	normativa
41755739	PREVENCIÓN COVID-19 2022	
41750231	PBC (Prevención Blanqueo de Capitales) ATC 2022	
41755175	RGPD BÁSICO OL 2022 (Reglamento General de Protección de Datos Básico *Online*)	
41755513	PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES_ATC_2022	

FORMACIÓN ACR (AUXILIAR DE CLASIFICACIÓN Y REPARTO - PERSONAL DE DISTRIBUCIÓN)				
Itinerario Formativo				
Obligatoria				
41754053	PRL (Prevención de Riesgos Laborales) ACR	41752451	PREV. RIESGOS REPARTO MOTO	normativa
41755743	PREVENCIÓN COVID-19 2022			
41755511	PREVENCIÓN RIESGOS PENALES			
41754733	RGPD MLEARNING 2022			
41751960	PBC DISTRIBUCIÓN			

FORMACIÓN AGENTE (PERSONAL DE CENTROS)		
Itinerario Formativo		
Obligatoria		
41754134	PRL AGENTE	normativa
41755512	PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES	
41754696	RGPD Y SEGURIDAD	
41755742	PREVENCIÓN COVID-19 2022	

- **Formación específica**: formación que desarrolla el conocimiento de los riesgos y medidas preventivas específicos de los diferentes PTP y de las diferentes actividades laborales de la Compañía.

- ***Formación específica práctica en centro y puesto de trabajo.*** Formación presencial que incide de manera práctica en la identificación de los riesgos y sus medidas preventivas, evidenciando *in situ* los conocimientos y las habilidades que deben implementarse. Incluye, dependiendo del PTP:

  – Prevención de trastornos musculoesqueléticos.
  – Pantallas de visualización de datos.
  – Manejo mecánico de cargas: plataformas.
  – Manejo mecánico de cargas: carretillas.

Glosario

Formación específica: Formación que desarrolla el conocimiento de los riesgos y medidas preventivas específicos de los diferentes PTP y de las diferentes actividades laborales de la Compañía.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- ***Formación en Emergencias.*** Aborda los comportamientos y actitudes que los empleados deben desarrollar en función de lo que en cada caso determine el Plan de Emergencia del Centro de Trabajo. Se realiza exclusivamente *online* a través del Campus Virtual a los componentes de los Equipos de Emergencia de cada centro.

Información

Son acciones facilitadoras orientadas a trasladar y comunicar a los empleados los riesgos existentes en su actividad laboral, así como las medidas preventivas que en cada caso se deben adoptar, se subdividen en:

- Fichas de Seguridad y Salud (FSS). Documentación en soporte papel que se entrega a todos los empleados, son específicas de los PTP y centros de trabajo tipo, y provienen de las evaluaciones de riesgos. Véase como ejemplo a continuación una muestra de estas fichas.

Correos

FICHA DE SEGURIDAD Y SALUD

Puesto de Trabajo: **PTP-3 - AG.CLASIFICADOR-2**

RIESGOS Y MEDIDAS DE PREVENCIÓN A ADOPTAR

CAÍDAS DE PERSONAS AL MISMO NIVEL

ESPACIOS Y ZONAS DE TRABAJO
Circulación y paso por zonas de trabajo

-Debes mantener el orden y la limpieza en torno al puesto de trabajo, en las vías de circulación y/o evacuación y en las salidas del centro de trabajo para evitar tropezar y resbalar con objetos o suciedad.

DERRUMBAMIENTO O VUELCO DE MATERIALES

Vehículos de transporte o Servicios
Transporte inadecuado en traspaletas de carros, jaulas o cualquier otro elemento para el transporte de cargas (palets flejados, retractilados con contenedores, etc.)

-Estiba correctamente las cargas en relación al peso
-Circula siempre con la carga centrada e inclinada hacia atrás contra la cara vertical de las horquillas y del vehículo.
-No transportes cargas sobre una sola horquilla.
-Planifica la trayectoria a seguir comprobando que no hay objetos con los que podamos chocar o golpear la carga.
-Sigue las instrucciones relativas a la manera correcta de coger carros, jaulas o cualquier otro elemento para el transporte de cargas (palets flejados, retractilados con contenedores, etc.) con la traspaleta eléctrica y a la ubicación segura de las cargas que se dan por la empresa en la formación recibida sobre manejo mecánico de cargas: traspaletas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CAÍDA DE MATERIALES O PIEZAS EN MANIPULACIÓN

Manipulación de materiales o Productos

Caída de objetos o materiales durante la ejecución de trabajos o en operaciones de transporte y elevación por medios manuales.

-Siga siempre el método de levantamiento de cargas (espalda recta, piernas flexionadas y carga pegada al cuerpo).
-Antes de cargar o descargar un carro, verifica que está correctamente frenado.
-Los envíos deben estar, siempre que sea posible, en contenedores tipo A, B y/o C. Éstos deben ser adecuados al tipo de producto que contienen para impedir el balanceo o la caída al manipularlos. Por lo general, los envíos pequeños debes colocarlos en contenerizados.
-Dispón las bandejas y la paquetería correctamente en los carros asegurando que los más voluminosos y/o de peso más elevado se cargan en la parte baja del carro o jaula, de forma que encajen correctamente y no sobresalgan del carro o jaula.
-La carga nunca debe superar la resistencia y/o la estructura de los carros o jaulas.
-Cuando deposites en un mismo carro bandejas y productos al descubierto, apila las bandejas en altura en un mismo lado y el resto de envío al otro. Nunca intercales bandejas con envíos al descubierto.

Glosario

EPI: Equipo de protección individual.

PR013 Gestión de EPI

EPI: Según el art. 2 del Real Decreto 773/1997, se trata de cualquier equipo llevado o sujetado por el trabajador para protegerse de algún riesgo de su puesto de trabajo. La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales en su art. 17 detalla la normativa sobre los equipos de protección individual (EPI).

Modalidad de entrega

- **Depósito:** modalidad de entrega mediante la cual el trabajador (fijo o eventual) recibe un equipo de protección individual en el momento de inicio de la actividad, comprometiéndose al uso y mantenimiento en las condiciones sobre las que se le ha informado, así como a su custodia para disponer de él en todo momento durante el desarrollo de su trabajo y para futuras contrataciones en su caso.
- **Devolución:** modalidad de entrega mediante la que el trabajador (fijo o eventual) recibe un equipo de protección individual en el momento de inicio de la actividad, comprometiéndose al uso y mantenimiento en las condiciones sobre las que se le ha informado, así como a su devolución en el momento de cese de la actividad en su caso.
- **Higienización:** los EPI enmarcados en esta modalidad serán sometidos, tras su uso, a una higienización para mantenerlos en condiciones óptimas para futuras utilizaciones.

Gestión de EPI

Los EPI obligatorios en Correos conforme al PTP son:

- Reparto en moto PTP-11
  - Casco y forro interior del mismo.
  - Guantes de moto (verano e invierno).
  - Botas de moto (verano e invierno).
  - Chaquetón de reparto o chaleco reflectante.
  - Cubrepantalón.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Reparto a pie PTP-12
  - Chaquetón de reparto: para trabajos a la intemperie cuando las condiciones climatológicas de temperatura o viento así lo requieran.
- Reparto en vehículo de 4 ruedas PTP-16
  - Chaquetón de reparto.
  - Chaleco reflectante.
  - Guantes de carga y descarga.
  - Si usan camión con plataforma: botas de seguridad.

- Agente de clasificación 1 y 2
  - Chaleco reflectante.
  - Botas de seguridad.
  - Guantes de clasificación.
  - Guantes de carga y descarga.
  - Para trabajos a la intemperie, muelles, etc. Cuando las condiciones climatológicas así lo requieran: chaquetón de carga y descarga.

Toda entrega del equipo correspondiente irá acompañado de las instrucciones para su correcto uso y mantenimiento, recogiendo su firma en el recibí según PR0013-R01 Registro entrega de EPI.

La reposición de EPI se realizará respetando los periodos establecidos en la PR0013-I001 Instrucción para el establecimiento de EPI por puesto y modalidad de entrega.

Fin de contrato

Los EPI entregados bajo la modalidad de devolución (a saber: casco de moto, ahuyentador) o higienización (chaquetón de reparto y cubrepantalón) serán devueltos al cese de la actividad al jefe de la unidad, quien recogerá la firma en el PR0013-R03 Registro devolución de EPI para dejar constancia de la devolución-estado.

Obligaciones del trabajador

- Uso y mantenimiento según información recibida en la entrega.
- Solicitud de sustitución de EPI por deterioro aportando el EPI deteriorado para su comprobación por el jefe de unidad.
- Devolución de los EPI entregados bajo la modalidad de higienización o devolución en condiciones que permitan su reutilización.
- Aportación de EPI entregados bajo la modalidad de depósito en sucesivos contratos en perfectas condiciones de uso.
- Comunicación de la imposibilidad de utilización de EPI de uso obligatorio al jefe de unidad en su caso.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Cuando un problema de salud impida la utilización de alguno de los equipos de uso obligatorio, en función del puesto ocupado y siempre que medie justificación (informe de médico especialista) de esta situación, se seguirá lo establecido en el PR0016 Procedimiento de trabajadores especialmente sensibles, previa comunicación de esta situación por parte del trabajador al jefe de unidad.

PR014 Plan de emergencias

Comité Local de Emergencia: estará formado, dependiendo de la ocupación y de las características del local, por el jefe de emergencia, el jefe de intervención y todas aquellas otras personas que considere oportuno el jefe de emergencia (puede ser un miembro de cada uno de los equipos de intervención o un responsable por planta, etc.).

Equipos de emergencias: conjunto de personas especialmente entrenadas y organizadas para intervenir en caso de emergencia dentro del ámbito de las instalaciones de la empresa, al objeto de impedir daños a personas o instalaciones, facilitando su evacuación y prestando, cuando proceda, los primeros auxilios.

Encargado del ascensor: persona designada por Correos e instruida para el manejo del aparato por la empresa mantenedora, cuyas obligaciones son: impedir el funcionamiento del ascensor cuando tenga conocimiento de que su utilización no reúne las debidas garantías de seguridad y, en caso de accidente o anomalía en el funcionamiento, ponerlo en conocimiento inmediato del jefe de centro y empresa conservadora.

Plan de emergencia

Los planes de emergencia de los diferentes centros de Correos son elaborados por los Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales.

Es un documento que define las actuaciones a seguir por parte de los trabajadores del centro, dirigidas a prevenir potenciales situaciones de emergencia y, en su caso, a mitigar los efectos de estas en el interior de las instalaciones.

Los objetivos a alcanzar con la implantación de este plan son:

a) Conocer el local y sus instalaciones (continente y contenido), la peligrosidad de los distintos sectores y los medios de protección disponibles.
b) Garantizar la fiabilidad de todos los medios de protección y las instalaciones generales.
c) Evitar las causas de las emergencias.
d) Fijar las acciones a llevar a cabo en caso de emergencia.
e) Disponer de personas organizadas, formadas y adiestradas que garanticen rapidez y eficacia en las acciones a emprender para el control de las emergencias.
f) Tener informados a todos los ocupantes del edificio de cómo deben actuar ante una emergencia y en condiciones normales para su prevención.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Una vez confeccionado se remite copia al responsable del centro. El responsable del centro de trabajo debe cumplimentar el documento «PR0014-I001-R01 Nombramiento y actualización de equipos de emergencias y encargado del ascensor».

El jefe de emergencias del centro tiene las siguientes funciones:

- Organización del simulacro anual de evacuación, realizando posteriormente una reunión evaluativa del mismo. Y registrarlo conforme al modelo de informe acordado.
- Difundir el plan de emergencias elaborado y explicarlo al resto del personal asignado (sustituto del jefe de emergencia, jefe de intervención y sustituto, resto de miembros de los equipos de emergencia, responsable del ascensor, etc.) para conocimiento de sus funciones.
- Comunicar las medidas de actuación a toda la plantilla y colgar los planos de evacuación y medios contra incendios en los tablones de anuncios.

Todos los empleados deben:

- Conocer las normas básicas de prevención de emergencias (que estarán colgadas en el tablón de anuncios de la unidad).
- Conocer el punto de reunión en caso de evacuación.
- Colaborar en los simulacros de evacuación.
- Mantener los medios de protección contra incendios y salidas de planta accesibles.

PR016 Procedimiento de trabajadores especialmente sensibles

Este procedimiento define las actuaciones específicas para proteger a los trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos, o a aquellos que se encuentren en estados o situaciones transitorias que no respondan a las exigencias psicofísicas de su puesto de trabajo tal y como lo establece el art. 25 de Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Son **trabajadores especialmente sensibles** aquellos que por sus propias características personales o estado biológico conocido, incluidos aquellos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial, sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo.

Método

Conocida por Correos la posible existencia de un trabajador que por sus propias características personales o estado biológico conocido, pueda ser especialmente sensible a los riesgos derivados de su trabajo, este será sometido a reconocimiento médico de vigilancia de la salud por los médicos provinciales.

Estos médicos de Correos, una vez reconocido al trabajador, emitirán un informe previo de capacidad psicofísica del trabajador para el puesto, que se remite al Área de Vigilancia de la Salud de la sede para su estudio, análisis y validación.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El trabajador puede ser considerado:

- **Apto.**
- **Apto con limitaciones:** cuando el trabajador se encuentra en estados o situaciones transitorias que no respondan a las exigencias psicofísicas de determinadas tareas de su puesto de trabajo, y para el cumplimiento del art. 25 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, se le eximirá de la realización de dichas tareas o en caso de que esto no sea posible se le desplazará temporalmente al mismo puesto de trabajo en una unidad de destino que permita la adecuación de las tareas a lo prescrito en el informe médico a través de un cambio de asignación (rebajes).
- **No apto temporal:** en cumplimiento del art. 33.b del Real Decreto 370/2004 de 5 de marzo por el que se aprueba el estatuto del personal de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E, del art. 43.4 del III Convenio Colectivo de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E, 2009-2013 y del Acuerdo general 2009-2013 de regulación de las condiciones de trabajo del personal de Correos, se le adscribirá temporalmente a otro puesto de trabajo compatible con su estado de salud, siempre que sea necesaria su cobertura. Estas adscripciones temporales descritas se revisarán de oficio o a instancia de parte, cuando los médicos estimen que ha desaparecido la patología o circunstancias ocasionales que las motivaron, siendo el trabajador repuesto a su puesto de origen o a otro de similar contenido en el caso de que se encontrara ocupado o ya no existiese, en virtud del art. 33.b) del Real Decreto 370/2004 de 5 de marzo por el que se aprueba el estatuto del personal de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E, del art. 43.4 del III Convenio Colectivo de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. S.A., S.M.E, 2009-2013 y del Acuerdo general 2009-2013 de regulación de las condiciones de trabajo del personal de Correos.
- **No apto con carácter definitivo:** en este supuesto el trabajador será destinado, como solución temporal, a otro puesto cuyas tareas básicas sean compatibles con su estado de salud conforme al procedimiento descrito en el punto 2.2.1.c) pero sin necesidad de revisión de este cambio, hasta su ubicación en otro puesto a través del Concurso de Traslados en cumplimiento del art. 33.a) del Real Decreto 370/2004 de 5 de marzo por el que se aprueba el estatuto del personal de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E, del art. 43.3 del III Convenio Colectivo de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E 2009-2013 y del Acuerdo general 2009-2013 de regulación de las condiciones de trabajo del personal de Correos. Todos los trabajadores afectados por alguno de los supuestos de no aptitud descritos anteriormente tienen la obligación de participar en los procesos de Concurso de Traslados o similar que se convoquen a fin de regularizar su situación según se contempla en el art. 43 del III Convenio Colectivo de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. 2009-2013.

Una vez transcurrido el tiempo indicado en el primer informe de aptitud, aptitud con limitaciones, no aptitud temporal o no aptitud definitiva, el médico provincial vuelve a reconocer al trabajador.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

PR017 Procedimiento de actuación para trabajadoras en situación de embarazo, lactancia o parto reciente

Este procedimiento tiene como finalidad garantizar la protección de las trabajadoras que se encuentran en situación de embarazo, lactancia o parto reciente frente a los posibles riesgos laborales en su puesto de trabajo, evaluando específicamente los riesgos a los que están expuestas en función de su estado y las medidas preventivas a adoptar desde el momento en que se tiene conocimiento de su situación.

La trabajadora comunicará de forma voluntaria y por escrito su situación de embarazo, lactancia o parto reciente al jefe de su unidad, lo que iniciará el procedimiento de actuación para desplegar las acciones preventivas pertinentes para velar por la salud de la trabajadora y el feto.

Con carácter inmediato, una vez comunicada la situación de embarazo por la trabajadora, y para alcanzar el máximo nivel de protección, y adaptar las condiciones de trabajo durante el periodo de gestación y lactancia natural, el responsable de la unidad implantará las siguientes medidas preventivas:

NO REALIZAR	No trabajar en turno de noche o turnos rotativos.
	No realizar tareas de carga y descarga de conducciones (vía pública, muelle, etc.), que impliquen una manipulación de cargas en ambientes fríos desde el inicio de la gestación.
	No utilizar la traspaleta.
	No utilizar la carretilla elevadora.
	No utilizar productos químicos que puedan ser perjudiciales (ver ficha de seguridad del producto).
	No exponerse a vibraciones transmitidas por máquinas (pulidoras, abrillantadoras, etc.).
	No utilizar la moto/bici.
	No realizar trabajo en espacios confinados ni en cuartos de transformación.
	No realizar trabajos de altura. Evitar que la trabajadora tenga que acceder a partes altas utilizando medios auxiliares (escaleras de mano, trabajos que impliquen el uso de arneses, etc.).
EVITAR	Evitar que la trabajadora realice tareas que impliquen una manipulación de cargas con peso superior a 5 kg de forma repetitiva, ni cargas mayores de 10 kg de forma puntual.
	Evitar que la trabajadora realice movimientos que originen riesgo dorso-lumbar, especialmente los de flexo-extensión del tronco, prestando atención a no coger elementos pesados por debajo de las rodillas y a aquellos movimientos que supongan carga de peso con una elevación de los brazos por encima de los hombros.
	Evitar que la trabajadora permanezca de forma prolongada en trabajos a la intemperie en condiciones de temperatura extremas (inferiores a 0° o superiores a 36°).
	Evitar que la trabajadora realice desplazamientos de larga duración en vehículo, programando los mismos de forma que se contemplen descansos o cambios de actividad de forma periódica a lo largo de la jornada.
	Evitar que la trabajadora realice desplazamientos en avión al cumplir la semana 28 de gestación.
FOMENTAR	Facilitar la realización de pausas en el trabajo para garantizar el descanso necesario y prevenir la fatiga.
	Fomentar el apoyo y colaboración de los compañeros con la trabajadora embarazada.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Posteriormente, el jefe de unidad hará entrega a la trabajadora de unas «Recomendaciones durante el embarazo» contra firma del recibí.

El jefe de unidad dará traslado inmediato de la comunicación de estado de embarazo, lactancia o parto reciente y autorización de información a los delegados de prevención y recibí de entrega de las «Recomendaciones durante el embarazo» al coordinador de RRHH de su provincia y este, a su vez, al jefe de RRHH de zona, a los servicios médicos provinciales y al coordinador de PRL zonal.

El técnico de prevención de riesgos laborales realizará la evaluación específica de riesgos del puesto de la trabajadora en situación de embarazo, lactancia o parto, recogiendo la firma de la trabajadora y del jefe de unidad. Posteriormente remitirá a los servicios médicos dicho informe junto con la evaluación de riesgos del PTP correspondiente.

Para la vigilancia de la salud, se citará a la trabajadora para la realización del reconocimiento médico por parte de los servicios médicos de Correos con motivo de su estado gestacional. Los servicios médicos emitirán el correspondiente «Informe de Aptitud Médica» (se informa tanto a la trabajadora como al jefe de la unidad):

1. No existen riesgos. Apta para el puesto.
2. Existe un posible riesgo. Se procederá según el siguiente orden:

    2.1. Adaptación del puesto.
    2.2. Readaptación a otro puesto exento de riesgos.
    2.3. Inexistencia de puesto compatible con su estado. Se procederá a tramitar la baja por riesgo en el embarazo en ese caso.

3. No apta. Se procederá según el siguiente orden:

    3.1. Readaptación. Se le cambiará a un puesto exento de riesgo o con limitaciones en el que se encuentre capacitada para prestar sus servicios y sea compatible con su estado.
    3.2. Si el cambio no es objetiva o técnicamente posible, o no puede razonablemente realizarse se procederá a tramitar la baja por riesgo durante el embarazo.

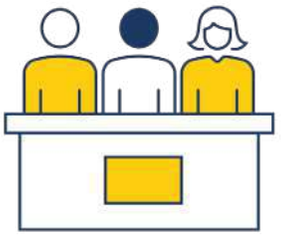
Protocolos preventivos

Dentro del Plan de Prevención de Correos hay una serie de protocolos preventivos y recomendaciones técnicas que son de aplicación al grupo profesional de Operativos.

PT001 Protocolo sobre seguridad en el manejo de carros y jaulas

Garantizar que la utilización y manejo de carros y jaulas para el desarrollo del trabajo en los diferentes centros de Correos, se realiza en condiciones adecuadas de seguridad. Entre las tareas encomendadas al trabajador están:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



- En caso de observar deficiencias en estos elementos, el trabajador procederá, previa comunicación y validación por su responsable directo, a retirar el equipo para su revisión y mantenimiento, almacenándolo en el lugar designado en el centro. Para ello rotulará el carro según anexo I para su envío al CTA Chamartín.
- Seguir las instrucciones contenidas en este protocolo en especial:
  - Comprobación visual del equipo previa y posteriormente a su utilización para verificar que este se encuentra en condiciones operativas de utilización, retirándolo para su revisión y mantenimiento en caso contrario (ubicándolo en el lugar designado para ello).
  - Utilizar los equipos de protección individual-EPI proporcionados según los EPI establecidos por puesto, siguiendo las instrucciones recibidas para ello.
  - Como norma general, y siempre que sea posible, depositar la carga en los carros dentro de contenedores tipo A, B o C para que circulen encastradas de forma homogénea por niveles o pisos, haciendo coincidir en color, para facilitar la visibilidad de todas las etiquetas de destino. En ningún caso se utilizará el equipo (carros y jaulas) para realizar un trabajo diferente al previsto (p. ej., transportar personas, almacenamiento de materiales, etc.).
  - Colocar los envíos más pesados en la parte inferior de estos equipos siempre que sea posible, realizando la carga de manera homogénea y evitando apilar en columnas. No se deben ni lanzar objetos, ni colocarlos en el suelo mientras se cargan los equipos.
  - No sobrepasar 10 alturas de bandejas tipo A o 5 de bandejas tipo B o C al cargar los carros. En caso necesario cargar las jaulas (destinadas al trasporte de Paquetería o de Publicorreo y Publicaciones en legajos flejados o retractilados) con bandejas, solo en la primera línea delantera utilizando los mismos criterios de altura que en los carros y teniendo en cuenta que en este supuesto la parte posterior de la jaula debe estar siempre cargada de paquetería, nunca vacía.
  - Cerrar las eslingas o cadenas de los carros y jaulas al objeto de asegurar la carga y rotularlo utilizando el tarjetero al efecto.
  - Verificar que las vías a recorrer se encuentran despejadas y en perfectas condiciones para la circulación.
  - Mirar en la dirección de la marcha y mantener la buena visibilidad en el recorrido, prestando especial atención en cruces, esquinas, puertas, etc., evitando arranques, frenazos y giros bruscos que desestabilicen la carga.
  - Desactivar el freno de estacionamiento antes de iniciar la marcha.
  - Avisar del movimiento del equipo al personal en las inmediaciones de la trayectoria a seguir y respetar los itinerarios establecidos.
  - Empujar la carga (en lugar de tirar) y mantenerla cerca, sin inclinarse hacia delante, usando ambos brazos, manteniendo contraídos los músculos del abdomen y la espalda recta y agarrando el equipo entre la altura de los nudillos y el nivel de los hombros.
  - Para el desplazamiento de los equipos utilizar el asa de agarre (carros) o la parte interior de la estructura (jaulas), evitando así impactos en las extremidades.
  - Utilizar estos equipos solo en pendientes reducidas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

– Tras su utilización ubicar los equipos de forma ordenada en el lugar designado para ello, sin obstaculizar en ningún caso las vías de circulación o evacuación ni los medios de extinción de incendios.
– Para la manipulación con medios mecánicos seguir las instrucciones recibidas en la formación específica.

Las motos con cofre «normal» llevarán la primera pegatina. Los motos con cofre XL llevarán las dos pegatinas.

PT004 Protocolo sobre seguridad en la carga de reparto en moto

Garantizar la correcta carga en las motos de reparto, asegurando la correcta distribución de la carga en los lugares habilitados para ello, la no superación de la carga máxima admisible y el respeto de las consignas preventivas recibidas respecto al reparto en moto. De esta forma se asegura el cumplimiento de la Normativa de Transporte y la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Previamente a su salida al reparto, cada trabajador de reparto en moto procederá como sigue:

- Ubicará la carga exclusivamente en el habitáculo que a tal fin dispone la motocicleta, el cofre trasero. Queda prohibido transportar cualquier tipo de carga entre los pies o sobre el manillar, salvo que el vehículo utilizado disponga de elementos/accesorios homologados a tal efecto.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Con carácter general, el cofre trasero de las motocicletas deberá permanecer perfectamente cerrado, para evitar la caída de objetos durante la circulación y asegurar así que no se sobrepasa el volumen de capacidad que tiene previsto.
- En las secciones de reparto que disponen de buzón de alcance, lo utilizará obligatoriamente de ser necesario, para asegurar que no sobrecargan el cofre de la moto.

Durante el reparto en moto, cada trabajador cumplirá las consignas preventivas recibidas al respecto y las rotuladas en el cofre de la moto.

COFRE (PORTABULTOS)	Capacidad: 80 Litros Carga Máxima (recomendada por el SPP): 50 Kg.
CASCO	Usa siempre el casco. Asegúrate de llevarlo correctamente abrochado.
CONDUCCIÓN	Extrema la precaución en caso de lluvia. Siempre que sea posible, evita las rejillas de aireación y las líneas blancas de los pasos de cebra. Presta atención a la marcha atrás de los vehículos aparcados en batería. Señaliza con antelación las maniobras que realizas. Sigue las normas de Seguridad Vial. Respeta el código de circulación.
INFORMACIÓN	• No conducir si has bebido alcohol. • Respetar, en todo momento, la velocidad máxima permitida. • No hablar por el móvil, mientras conduzcas. • Utiliza adecuadamente los elementos de seguridad de la motocicleta. • Prohibido superar la carga máxima permitida. • Mantener cerrado el cofre en todo momento. • Ubicar la carga en los habitáculos que a tal fin, dispone la motocicleta. • Usar ropa y calzado adecuados a la conducción de la motocicleta.
AL FINALIZAR EL REPARTO	Comunicar al responsable de la unidad, cualquier fallo o deficiencia observada.

Después del reparto, cuando el trabajador entregue las llaves del vehículo, comunicará cualquier anomalía detectada en la motocicleta al jefe de la unidad.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

PT005 Protocolo de actuación frente a posibles agresiones de perros

Este documento establece mecanismos para proteger al trabajador frente a agresiones causadas por perros, garantizando así la seguridad y la salud de los mismos.

El empleado deberá seguir los consejos generales descritos en el Anexo III de este procedimiento que le serán entregados por su responsable de unidad contra firma del recibí.

Además, siempre que sea posible el empleado durante el reparto depositará la correspondencia desde la vía pública en los casilleros domiciliarios al efecto, sin traspasar la puerta de entrada.

Para lograr una mayor efectividad en la acción preventiva, el empleado comunicará a su responsable de unidad los domicilios potencialmente peligrosos a agresiones de perros mediante el Anexo I.

Los jefes de Red de Distribución de zona determinarán las unidades de reparto en las que se dotará a los trabajadores de reparto de un equipo de protección individual al efecto (ahuyentador de perros). La gestión de estos equipos se realizará conforme a lo establecido en el PR0013 Procedimiento de gestión de EPI.

Ante la agresión de perros (con o sin lesiones) durante el desempeño del trabajo se procederá según lo establecido en el procedimiento de investigación de accidentes de trabajo. En lo relativo a la vertiente jurídica, el interesado podrá emprender las acciones que estime oportunas, teniendo en cuenta que a partir de la entrada en vigor el 1 de julio de 2015, de la reforma del Código Penal operada por la Ley Orgánica 1/2015 de 30 de marzo, esta infracción pasa a ser tipificada en el ámbito administrativo o bien en el ámbito de la jurisdicción civil si se quieren reclamar indemnizaciones por daños y perjuicios.

En caso de no adoptarse las medidas correctoras por parte de los responsables de las agresiones, el trabajador procederá a depositar la correspondencia en lista de la oficina más próxima hasta que sea solventado el problema, informando de ello a su responsable de unidad.

Correos, a través del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Subdirección de Promoción de la Salud, dará apoyo tanto sanitario como psicológico a los trabajadores que sufran lesiones debido a este tipo de agresiones.

Protocolo de actuación para prevenir la violencia física externa por razones de servicio

Se considera **violencia en el trabajo** las agresiones físicas, las conductas verbales o física amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes, causadas bajo la premisa de la actividad laboral en el centro de trabajo o en otros lugares donde los trabajadores desa-

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

rrollen su trabajo o se les requiera que estén presentes como condición del desempeño de su trabajo.

Los trabajadores deben:

- Seguir las instrucciones contenidas en este protocolo y en el protocolo de actuación en materia de seguridad.
- Cumplir las medidas preventivas recogidas en el protocolo de actuación en materia de seguridad a su disposición en la siguiente ruta: Conecta/Auditoria/Protocolo de actuación en materia de seguridad, que incluyen:

  a) Medidas preventivas respecto a la violencia física externa por razones de servicio
  b) Medidas de actuación en caso de agresión verbal y/o gestual
  c) Medidas de actuación ante agresiones o intento de agresión física
  d) Procedimiento de actuación en caso de robo con violencia o intimidación (atraco), tanto en oficina como en vía pública.
  e) Procedimiento de actuación en caso de robo con fuerza en el centro de trabajo.

- En caso de que se produzca una agresión verbal o bien una agresión física, comunicar la agresión en el menor plazo de tiempo posible a su responsable inmediato.
- En caso de agresión o intento de agresión física, avisar a otras personas o a los cuerpos de seguridad para que se personen de inmediato en el lugar del conflicto, poniéndose en contacto con el 112 en caso de no existir estos últimos.
- En caso de ser necesaria la asistencia sanitaria, solicitar un informe donde conste la causa de la asistencia y las lesiones objetivadas.
- Valorar la posibilidad de interponer denuncia ante la autoridad competente.
- En caso de sufrir robo o atraco en la vía pública comunicar al jefe inmediato e interponer la correspondiente denuncia.
- Si se produce atraco o robo en su oficina, una vez hayan salido los atracadores, ponerse en contacto con el Centro Operativo Seguridad (COS).
- En el caso de que se incoe procedimiento penal como consecuencia de la denuncia presentada, comunicar al responsable de la unidad para que tramite la asistencia jurídica a través de la línea jerárquica.

PT008 Protocolo de actuación frente a condiciones climatológicas adversas

En el presente documento, se expondrán las medidas a tener en cuenta por los trabajadores de Correos para hacer frente a la climatología y a los distintos factores meteorológicos (frío o calor elevados, lluvia, niebla, nieve, hielo, fuertes vientos, así como la exposición a la radiación solar).

Los trabajadores de Correos deben:

- Informarse de las condiciones meteorológicas previstas y estar atento a las indicaciones que vaya dando la autoridad competente de tráfico.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Hacer uso de los EPI que han recibido por parte de la empresa de acuerdo con las condiciones climatológicas.
- Hacer uso del vestuario y elementos de uniforme e identificación en función de la estación y las condiciones climatológicas.
- Seguir las recomendaciones de actuación frente a condiciones climatológicas adversas descritas en el documento.
- Revisión del estado del vehículo y, en caso de vehículos de empresa, comunicación al responsable de unidad de los defectos detectados para su subsanación.

2.3.7. Bienestar físico y emocional

Como parte fundamental de la estrategia de la Subdirección de Promoción de la Salud, se desarrollan e impulsan actividades, iniciativas y programas en materia de Empresa Saludable, enfocados a la mejora de las condiciones de salud de los trabajadores, todo ello disponible en Conecta.

Entre las campañas de bienestar físico encontramos:

- Campaña de actividad física e higiene postural.
- Campaña de alimentación saludable.
- Campaña detección cáncer de colon.
- Campaña riesgo cardiovascular:
  - Campaña disminución riesgo cardiovascular.
  - Campaña freno al ictus.
- Consejos generales de salud:
  - Salud y mujer.

Y entre las campañas de bienestar emocional encontramos:

- Actitud positiva.
- Autoconocimiento.

Todas estas campañas se llevan a cabo mediante:

- Infografías.
- Vídeos.
- Recomendaciones.
- Ejercicios.
- Recetas saludables.
- Presentación conferencia.
- Pruebas de laboratorio (Campaña de detección del cáncer de colon).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Applus+

CERTIFICADO

Núm. SEES-0003/15

LGAI Technological Center, S.A. (Applu+)
certifica que el sistema de Excelencia Empresarial Saludable de la organización:

SOCIEDAD ESTATAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS (CORREOS)

SOCIEDAD ESTATAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS (CORREOS)
AVENIDA VÍA DE DUBLÍN, 7 5º PLANTA
28042, MADRID (MADRID)

Se ha certificado con una puntuación del 91,5%

Empresa Saludable

FECHA DE EMISIÓN: 27/04/2021
CADUCIDAD: 21/04/2023

Director General
Applus+ Certification, B.U.

Xavier Ruiz Peña

Directora Técnica
Applus+ Certification, B.U.

Cristina Bachiller Martínez

El presente certificado se considerará válido siempre que se cumplan todas las condiciones del contrato del cual este certificado forma parte. LGAI Technological Center, S.A. (Applus+) Campus U.A.B., Ronda de la Font del Carme s/n, 08193 Bellaterra, Barcelona.

Correos dispone de la certificación de Empresa Saludable mediante una auditoría externa que comprueba el cumplimiento de todos los aspectos necesarios para promover la salud en el puesto de trabajo. Permite diferenciar aquellas empresas que trabajen para:

- reducir los riesgos físicos,
- reducir los riesgos psicosociales y mejorar el ambiente laboral,
- proporcionar recursos de salud personal en el espacio de trabajo y
- proporcionar elementos adicionales para la mejora de la salud en la comunidad.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Debido al cambio constante al que se ve sometido el mundo del trabajo y la sociedad en la que se desarrolla, a los avances en los procesos de trabajo, los medios técnicos utilizados y la forma de organizarlo, la salud de los trabajadores se puede ver afectada directa o indirectamente.

Esta evolución en el trabajo debe ir acompañada de cambios y mejoras en la salud ocupacional. No basta con velar exclusivamente por el entorno de trabajo físico, hay que considerar factores psicosociales y prácticas personales de salud. La solución es un modelo de gestión empresarial saludable, flexible y adaptable a los diferentes entornos socioculturales, tamaño y sector de actividad con el objeto de aportar a las organizaciones orientaciones prácticas y alcanzables de gestión adecuada del trabajo y su entorno.

2.4. Responsabilidad Social Corporativa

2.4.1. Contribución social de Correos

Existen numerosas definiciones del concepto **Responsabilidad Social Corporativa**, y también son varios los términos utilizados (RSC, RSE, RC, RS o Sostenibilidad, entre otros). Debido a su propia evolución, la denominación **Sostenibilidad** tiene un significado más amplio y un enfoque a largo plazo.

Según el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, la **RSC** es una forma de dirigir la empresa basada en la gestión de los impactos que su actividad genera sobre sus clientes, empleados, accionistas, proveedores, comunidades locales, medioambiente, Administraciones públicas, medios de comunicación y sobre la sociedad en su conjunto. A todos estos colectivos los denominamos «grupos de interés» o *stakeholders.*

Por su parte, la Comisión Europea la define como la «integración voluntaria por las empresas de preocupaciones sociales y medioambientales en sus actividades comerciales y en las relaciones con todos los actores interesados en aquellas».

La **Responsabilidad Social Corporativa (RSC),** fundamentalmente, es un concepto transversal que implica a distintos ámbitos de la gestión empresarial, que ha de estar vinculado con la actividad principal de la compañía, tener una proyección a largo plazo, además de contar con el compromiso de la alta dirección. Asimismo, bajo el paraguas de este concepto de administración y de gestión, se engloban un conjunto de prácticas y estrategias empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre las tres dimensiones: económica, social y medioambiental.

En una sociedad cada vez más concienciada, la RSC está consolidándose como un componente que aporta beneficios a todos. La sociedad, a través de los diferentes grupos en los que se estructura, comienza a exigir de las empresas que, sin renunciar a su vocación de obtener beneficios, tengan una conducta responsable. No importa solamente lo que una empresa hace, sino también cómo lo hace.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La RSC comprende, pues, un número muy amplio de áreas de actuación como los derechos humanos, los derechos de los trabajadores, la protección de los consumidores, el desarrollo de las comunidades locales, el cuidado del medioambiente, la difusión de la tecnología, etc., y atiende, como hemos señalado, a un conjunto de grupos de interés *(stakeholders).*

Un poco de historia...

Los antecedentes de la RSC se remontan al siglo XIX en el marco del cooperativismo y el asociacionismo. En esos momentos, lo que se intentaba conseguir era conciliar eficacia empresarial con principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva.

A principios de la década de los noventa del siglo pasado, parecía que la globalización iba a contribuir a un desarrollo mundial sin precedentes. En algunos aspectos sí se ha producido, sin embargo, algunas de las expectativas que se tenían no se han cumplido, ocasionando desequilibrios entre países, así como dentro de ellos.

En este contexto, continúa el debate sobre la RSC como una herramienta que sirva para aminorar el impacto negativo de las empresas sobre los derechos sociales, laborales, el medioambiente, e incluso para implantar comportamientos éticos en las mismas.

Correos y la RSC

Durante sus más de trescientos años de historia, Correos ha desempeñado un papel esencial en la vertebración del territorio y en la cohesión social, facilitando las comunicaciones e intercambios económicos tanto de empresas como de ciudadanos.

Aunque desde hace más de tres décadas ya se desarrollaban iniciativas enmarcadas en el ámbito de la acción social externa, a fin de impulsar diferentes acciones sociales y medioambientales, en 2006, se valoró que sería muy positivo organizar un departamento de RSC, lo que también permitiría a la empresa alinearse con el conjunto de grandes empresas del país que habían incorporado en sus estrategias y organigramas la responsabilidad corporativa. Desde 2017, al objeto de darle una mayor dimensión fuera del territorio nacional, se integró en la denominada Subdirección de Relaciones Internacionales y ODS.

Previamente, cabe señalar que, desde la adhesión de Correos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2002, se han asumido, como parte integral de la estrategia empresarial, los Diez Principios que dicho Pacto establece en materia de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Anticorrupción. Este decálogo goza de consenso universal y se deriva de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo, la Declaración de Río sobre el Medioambiente y el Desarrollo, y, finalmente, la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

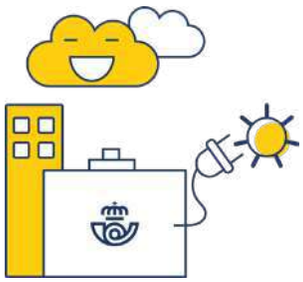
En la actualidad, la compañía es consciente de la relevancia que pueden tener sus políticas para ayudar a dar respuesta a los grandes retos de la sociedad. Como empresa pública, Correos aspira a que su actividad genere un retorno tanto económico como social, apoyando

Glosario

ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible): Son 17 objetivos globales pensados como un «plan para lograr un futuro mejor y más sostenible para todos». Establecidos en 2015 por la Asamblea General de Naciones Unidas, con la meta de alcanzarlos en 2030.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

el desarrollo del tejido empresarial español, especialmente en el entorno rural, fomentando el progreso sostenible e inclusivo de toda la población y promoviendo la innovación, así como el emprendimiento.



2.4.2. El modelo de alineación con los ODS

El Modelo de Alineación con los ODS de Correos contempla tres líneas de actuación prioritarias, identificadas como las principales palancas con las que la compañía puede generar mayores impactos positivos sobre sus distintos grupos de interés:

- **Negocio e innovación social,** a través del diseño y comercialización de productos y servicios sostenibles, orientados a dar respuesta a los principales desafíos sociales y medioambientales (despoblación rural, brecha digital, cambio climático…).
- **Relación con la comunidad,** mediante actuaciones con impacto local para promover el progreso y la integración social, en colaboración con diversas asociaciones y entidades no gubernamentales.
- **Gestión sostenible,** a través de políticas internas de desarrollo de las personas, diversidad, responsabilidad en la cadena de suministro, protección medioambiental o buen gobierno.

Estas tres líneas persiguen incidir además sobre dos ejes trasversales: la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) impulsados por Naciones Unidas y la respuesta al reto demográfico al que se enfrenta España.

2.5. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

2.5.1. ODS y emergencia climática

Contexto[1]

¿Qué es el desarrollo sostenible?

- El desarrollo sostenible se ha definido como el desarrollo capaz de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades.
- El desarrollo sostenible exige esfuerzos concentrados en construir un futuro inclusivo, sostenible y resiliente para las personas y el planeta.
- Para alcanzar el desarrollo sostenible, es fundamental armonizar tres elementos básicos: el crecimiento económico, la inclusión social y la protección del medioambiente. Estos elementos están interrelacionados y son todos esenciales para el medioambiente de las personas y las sociedades.

1. https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

¿Cuál es la relación entre el cambio climático y el desarrollo sostenible?

- El cambio climático ya afecta a la salud pública, la seguridad alimentaria e hídrica, la migración, la paz y la seguridad. Si no se tiene en cuenta el cambio climático, este hará retroceder los logros alcanzados en los últimos decenios en materia de desarrollo e impedirá realizar nuevos avances.
- Hacer frente al cambio climático y fomentar el desarrollo sostenible son dos caras de la misma moneda que se refuerzan mutuamente; el desarrollo sostenible no se logrará si no se adoptan medidas contra el cambio climático. Y a la inversa, muchos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) abordan los factores desencadenantes del cambio climático.

Los ODS y la Agenda 2030

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, es un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia.

El 25 de septiembre de 2015, los Estados miembros de la Naciones Unidas aprobaron una resolución en la que reconocen que el mayor desafío del mundo actual es la erradicación de la pobreza y afirman que sin lograrla no puede haber desarrollo sostenible.

La Agenda plantea 17 Objetivos con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental.

Se trata de una Agenda inclusiva que tiene como objetivo principal conseguir un cambio positivo en beneficio de las personas y el planeta para 2030 sin dejar a nadie atrás.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se gestaron en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, celebrada en Río de Janeiro en 2012. El propósito era crear un conjunto de objetivos mundiales relacionados con los desafíos ambientales, políticos y económicos a los que se enfrenta el mundo.

Los ODS sustituyen a los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), con los que se emprendió, en 2000, una iniciativa mundial para abordar la indignidad de la pobreza. Los ODM eran objetivos medibles acordados universalmente para hacer frente a la pobreza extrema y el hambre, prevenir las enfermedades mortales y ampliar la enseñanza primaria a toda la infancia, entre otras prioridades del desarrollo. Los ODM se enunciaban sobre los siguientes logros:

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre
2. Enseñanza primaria universal
3. Igualdad entre géneros
4. Reducir la mortalidad en la infancia
5. Mejorar la salud materna

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

6. Combatir el VIH/SIDA, la malaria y otras enfermedades.
7. Sostenibilidad del medioambiente.
8. Fomentar una alianza mundial para el desarrollo.

Durante 15 años, los ODM impulsaron el progreso en varias esferas importantes: reducir la pobreza económica, suministrar acceso al agua y el saneamiento tan necesarios, disminuir la mortalidad infantil y mejorar de manera importante la salud materna.

También iniciaron un movimiento mundial destinado a la educación primaria universal, inspirando a los países a invertir en sus generaciones futuras.

Los ODM lograron enormes avances en la lucha contra el VIH/SIDA y otras enfermedades tratables, como la malaria y la tuberculosis.

El legado y los logros de los ODM han brindado lecciones y experiencias valiosas para comenzar a trabajar en pos de los nuevos Objetivos.

El texto final que desarrolla los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con 169 metas, fue aprobado formalmente por los 193 líderes mundiales durante la Cumbre de las Naciones Unidas que se celebró en la ciudad de Nueva York entre los días 25 y el 27 de septiembre de 2015.

Son una convocatoria universal para adoptar medidas y poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. Proporcionan orientaciones y metas claras para su adopción por todos los países en conformidad con sus prioridades y desafíos.

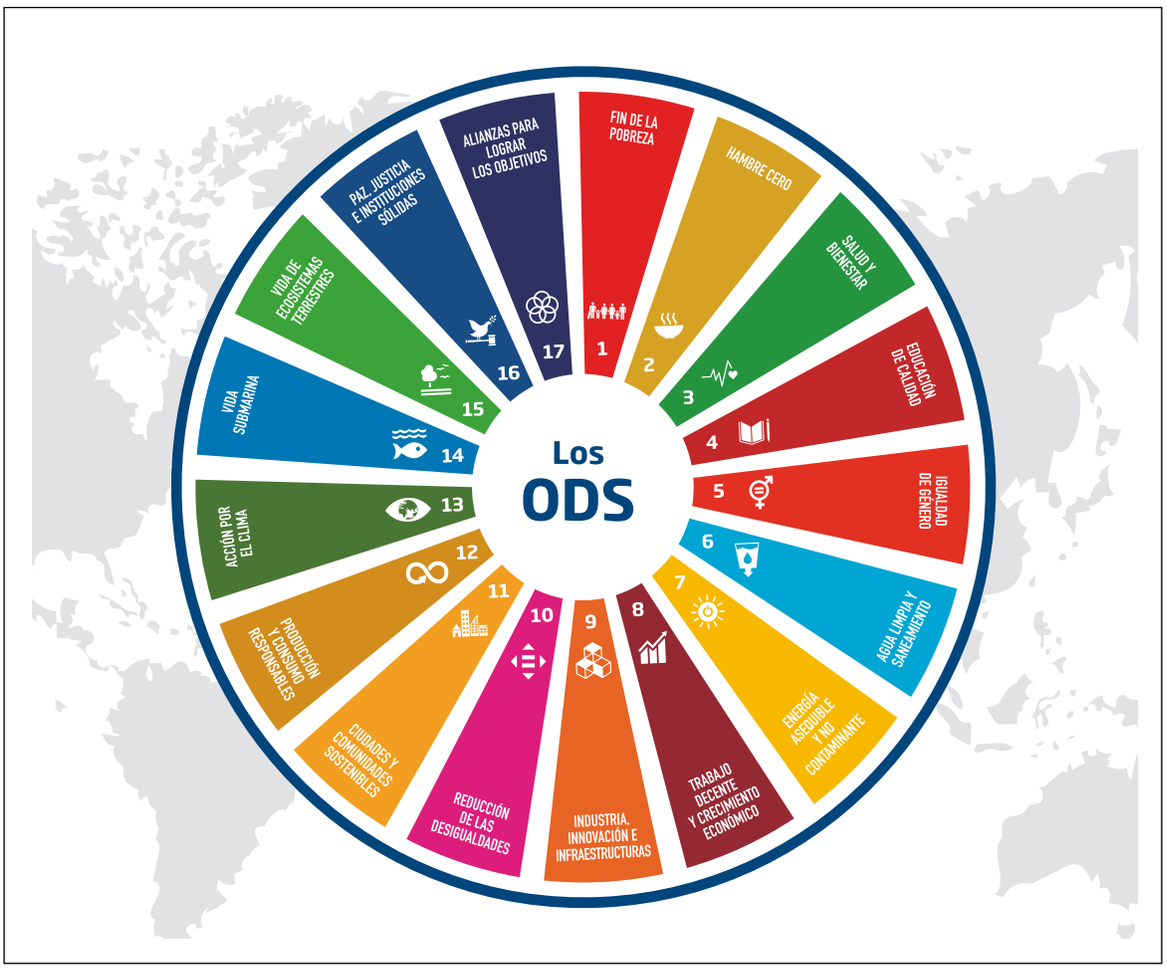
Para alcanzar estas metas, todo el mundo tiene que hacer su parte: los Gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y personas como usted.

A) ¿Cuáles son los 17 objetivos de Desarrollo Sostenible?

1. Fin de la pobreza.
2. Hambre cero.
3. Salud y bienestar.
4. Educación de calidad.
5. Igualdad de género.
6. Agua limpia y saneamiento.
7. Energía asequible y no contaminante.
8. Trabajo decente y crecimiento económico.
9. Industria, innovación e infraestructura.
10. Reducción de las desigualdades.
11. Ciudades y comunidades sostenibles.
12. Producción y consumos responsable.
13. Acción por el clima.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

14. Vida submarina.
15. Vida de ecosistemas terrestres.
16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
17. Alianzas para lograr los objetivos.



Fuente: https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/

B) Contribución de Correos a los ODS

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas establecen una hoja de ruta universal que persigue la igualdad y prosperidad de las personas, la protección del planeta, la paz y la justicia para el horizonte 2030. Países, empresas y ciudadanos están llamados por igual a movilizarse para contribuir a un desarrollo sostenible.

Correos, como una de las mayores compañías del sector público y prestador de un servicio esencial para empresas y ciudadanos, es consciente de su potencial impacto social y de la capacidad de influencia que sus políticas pueden tener en la materialización de la Agenda 2030. Por otra parte, la compañía distribuye diariamente millones de envíos postales y de paquetería en España y el resto del mundo, lo que genera un impacto medioambiental.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Asume, por ello, su responsabilidad en la aplicación de la innovación, la tecnología y las alianzas para el desarrollo de soluciones inteligentes de movilidad que neutralicen ese impacto.

Las empresas prestadoras de servicios públicos cuentan con una posición privilegiada para fomentar la consecución de la Agenda 2030. En este sentido, Correos ha identificado su potencial contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con el fin de desarrollar aquellas políticas que más inciden sobre su cumplimiento.

Adicionalmente, promueve su difusión interna y externa, para facilitar su conocimiento generalizado y, de ese modo, acelerar su adopción por parte de trabajadores/as, empresas y ciudadanos/as. Así, a través de los canales internos de comunicación, la compañía divulga periódicamente los ODS y la contribución que realiza a su consecución, animando a los empleados y empleadas a aumentar el impacto positivo mediante su aportación personal.

En 2020 Correos tomó parte también en la celebración del quinto aniversario de los Objetivos, con la incorporación de sus buenas prácticas a la publicación ODS 2020 de la Red Española del Pacto Mundial, especialmente centradas en el impulso de la diversidad, el trabajo digno y la igualdad de género, en línea con los ODS 5, 8 y 10.

Correos identifica como ODS prioritarios, por ser aquellos donde su contribución puede ser más relevante, los siguientes: Trabajo decente y crecimiento económico (objetivo 8), Industria, innovación e infraestructura (objetivo 9) y Ciudades y comunidades sostenibles (objetivo 11). En segundo término, por su naturaleza y actividad, la compañía considera que puede también favorecer la consecución de las metas asociadas a los objetivos de Producción y consumo responsable (objetivo 12) y Acción por el clima (objetivo 13). Aunque estos cinco ámbitos de actuación son el foco principal, Correos también contribuye al resto de ODS directa o indirectamente.

Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico

- Generación de empleo estable.
- Formación específica.
- Mejora de la cualificación profesional.
- Nuevos modelos de trabajo.
- Gestión del talento.

Objetivo 9: Industria, innovación e infraestructura

- Infraestructuras para el comercio transfronterizo.
- Presencia territorial.
- Acceso a servicios financieros.
- Servicios para la Administración.
- Introducción de la IA (inteligencia artificial) en procesos de licitación.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

CorreosLabs: Centro de innovación de Correos.

- Acceso digital.
- CorreosLabs.
- Reto Lehnica.

Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles

Glosario

Reto Lehnica: Programa de aceleración de nuevas empresas innovadoras, en ámbitos como tecnologías emergentes, logística, servicios públicos o innovación social.

- Oficinas accesibles y seguras.
- Medios de pago seguros.
- Vehículos eléctricos y uso de combustibles alternativos.
- Consumo de energía eléctrica 100% renovable.
- Mejora de la calidad del aire de las ciudades.
- Movilidad sostenible.
- Respuesta a la COVID-19.

Objetivo 12: Producción y consumo responsables

- Economía circular.
- Contratación responsable.
- Consumo responsable.
- Consumo de proximidad con Correos Market.
- Impacto social.
- Camino sostenible

Glosario

SMMS (Sustainability Measurement and Management System): Programa internacional promovido por la International Post Corporation (IPC), cuyo objetivo es incidir en la sostenibilidad de los operadores postales, en consonancia con los ODS.

Objetivo 13: Acción por el clima

- Proyecto SMMS.
- Línea Bosques (véase más abajo, en 2.6.2., en la descripción de productos sostenibles).
- Soluciones colaborativas para la neutralización de emisiones.
- Sensibilización sobre el cambio climático.

Emergencia climática

2020 será recordado durante décadas como el año de la pandemia. La crisis sanitaria y económica llenarán los libros de historia de un año que ha sacudido el mundo que conocíamos. Pero el virus COVID-19 irrumpió en una agenda política global que se proyectaba muy distinta y en la cual el cambio climático tenía un papel protagonista.

Hoy en día todos los países del mundo se centran en dominar una crisis sanitaria y económica sin precedentes. Se olvida a menudo que la emergencia climática no ha desaparecido y sigue más vigente que nunca. A finales de siglo el calentamiento global puede provocar una subida del nivel del mar de hasta 1,3 metros, una gran pérdida de biodiversidad, la fusión de enormes extensiones de hielo, sequías recurrentes y el aumento de ciertos fenómenos extremos en zonas de gran densidad de población humana. Por todo ello, se estima que el

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

año 2050 ya habrá unos 200 millones de personas refugiadas climáticas, ya sea por la desaparición de su territorio o porque sus modos de vida dejarán de ser sustentables.

¿Qué es el cambio climático?

La Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC) en su artículo 1 dice:

> Por «cambio climático» se entiende un cambio de clima atribuido directa o indirectamente a la actividad humana que altera la composición de la atmósfera mundial y que se suma a la variabilidad natural del clima observada durante periodos de tiempo comparables.

El efecto invernadero permite la vida en la tierra y sin él los cambios de temperatura entre el día y la noche serían inviables con la vida. La temperatura media del planeta es de 14º.

El planeta regula el equilibrio del efecto invernadero, a través del llamado Ciclo de Carbono, que permite que la concentración de CO_2 permanezca estable durante largos periodos de tiempo.

El problema es que la actividad humana está alterando el equilibrio de los gases en la atmósfera.

El principal gas de efecto invernadero es el CO_2, cuyo origen fundamental está en quemar combustibles fósiles para obtener energía (electricidad, calor, transporte, etc.).

Una molécula de CO_2 permanece en la atmósfera durante 100 años, es decir, el incremento de temperatura que sufrimos ahora se debe al CO_2 emitido hace 100 años. Por este motivo es tan importante reducir las emisiones de CO_2. Otros gases de efecto invernadero son el metano (ganadería y residuos) y el óxido nitroso (agricultura).

Sin embargo, no es posible saber con total precisión cuáles serán los impactos del cambio climático. De lo que sí hay certeza es de que los episodios climatológicos cada vez son más extremos (periodos de fuertes lluvias seguidos de larga sequías) y además serán más frecuentes.

El potencial impacto del cambio climático muestra las regiones del sur de Europa mucho más afectadas por los efectos del calor extremo, la escasez de agua, la sequía, los incendios forestales y las pérdidas agrícolas, según señala el informe «Estudio Peseta IV» del CCI (Climate Change Impacts). España es uno de los países con un gran riesgo frente al cambio climático; ejemplo de ello es la corriente del Golfo (que pasa frente a Galicia) que hace que la temperatura de La Coruña sea más templada que la de Nueva York (estando a la misma latitud).

Resumiendo, ¿qué tenemos que recordar sobre el cambio climático?

- Es un proceso global (da igual quién emita los gases de efecto invernadero, el efecto del cambio climático es igual para todos);

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- es necesario actuar lo antes posible;
- todo lo relacionado con la energía es fundamental para luchar contra el cambio climático;
- la colaboración entre países y empresas es fundamental, y
- pequeños cambios pueden tener consecuencias significativas.

2.6. Principales ejes de la contribución de Correos a los ODS

Correos es una de las principales empresas públicas del país, se trabaja con aproximadamente 50.000 profesionales y se dispone de una gran capilaridad.

Existe una responsabilidad de reflejar un comportamiento ejemplar en el desarrollo de la actividad y cumplir los compromisos con la sociedad en cada una de las áreas.

Correos lleva más de 30 años implicada en generar valor compartido a nivel social, económico y medioambiental.

Durante la Cumbre del Clima 2019 (COP 25), celebrada en Madrid, Correos presentó los compromisos que se han asumido para 2030 en materia de sostenibilidad, con la convicción de que es necesario asumir metas más ambiciosas frente al cambio climático.

Estos objetivos son:

- **Alcanzar la neutralidad total en emisiones de CO_2**.
- **Promover la circularidad**, para ser una empresa que genere «residuo cero» antes de 2030.
- **Impulsar la movilidad inteligente**, para que el 50% de la flota de la compañía utilice tecnologías alternativas.
- **Generar «valor local»,** aumentando la diversidad de productos sostenibles en la plataforma de venta *online* Correos Market y en las oficinas.

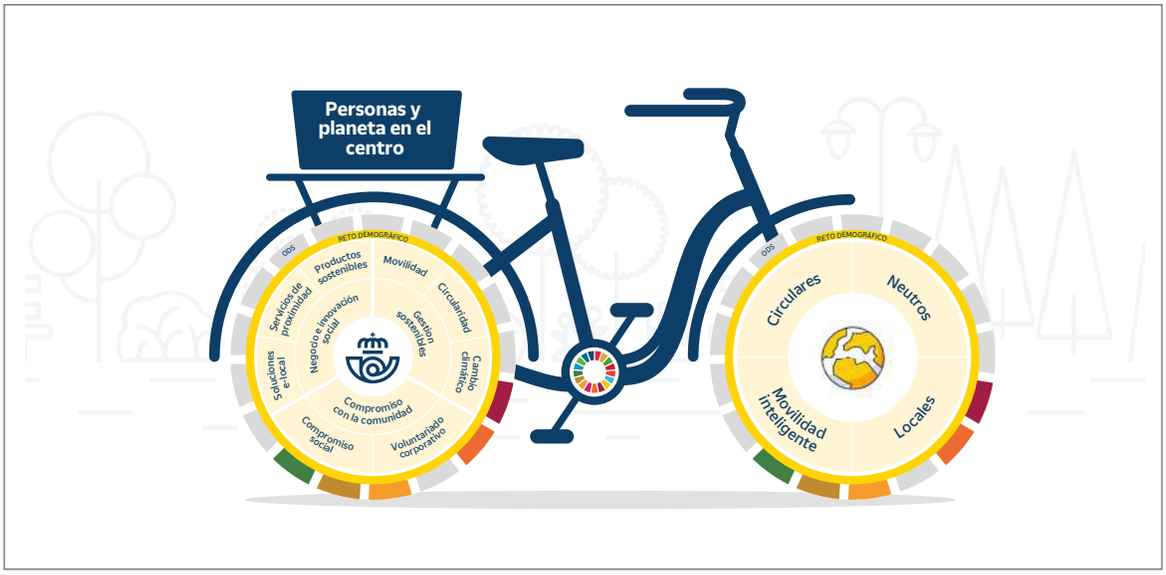
Así Correos implementa su Modelo de Alineación con los ODS, integrando los objetivos anteriormente mencionados.

2.6.1. En Correos tenemos un plan. Modelo de alineación con los ODS

Como se ha citado anteriormente, el Modelo de Alineación con los ODS de Correos, contempla tres líneas de actuación prioritarias, identificadas como las principales palancas con las que puede generar mayores impactos positivos sobre los grupos de interés:

- **Negocio e innovación social**, a través del diseño y comercialización de productos y servicios sostenibles, orientados a dar respuesta a los principales desafíos sociales y medioambientales (despoblación rural, brecha digital y cambio climático, entre otros).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



- **Relación con la comunidad**, mediante actuaciones con impacto local para promover el progreso y la integración social, en colaboración con diversas asociaciones, organizaciones y entidades (campañas de sensibilización, voluntariado, etc.).
- **Gestión sostenible**, a través de políticas internas de desarrollo de las personas, diversidad, responsabilidad en la cadena de suministro, buen gobierno y protección medioambiental (flota de vehículos eléctricos, economía circular o medidas de eficiencia energética, a modo de ejemplo).

Estas líneas persiguen incidir además sobre dos ejes trasversales: la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), impulsados por Naciones Unidas, y la respuesta al reto demográfico al que se enfrenta España.

2.6.2. Negocio e innovación social

Servicios de proximidad

La oferta de servicios de proximidad para afrontar el reto demográfico, los cuales contribuyen a frenar la despoblación rural y aumentar las oportunidades en estos entornos, cada vez es más extensa.

Correos cuenta con servicios como Correos Cash, que facilita el acceso a servicios financieros en el medio rural; la solución de registro electrónico ORVE, que posibilita el envío de documentos digitalizados hacia las distintas administraciones; o la venta de billetes de tren o entradas para espectáculos, entre otros. Todos ellos además conforman productos y servicios adaptados a los entornos rurales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Servicio de recogida de información

Correos continúa trabajando para diversificar nuestra actividad y acercar nuestros servicios a todas las personas haciendo más fácil su día a día, especialmente, en las zonas rurales.

Desde diciembre de 2021, todos los carteros y carteras rurales ofrecerán a domicilio muchos de los servicios que hasta ahora solo se prestaban en las oficinas o en la tienda *online* de Correos, una vez finalizado el despliegue de las PDA con estas nuevas funcionalidades. Así, las personas atendidas por las y los 6.011 profesionales de reparto rural de toda España podrán, desde la puerta de su casa, ingresar y retirar dinero en efectivo, enviar y recibir paquetería, pagar recibos y tributos, adquirir embalajes, sobres y sellos, o gestionar servicios de luz, gas, telefonía y seguros, y muchos servicios más que se prestan en nuestras cerca de 2.370 oficinas.

Servicios para la atención al ciudadano

Además, la compañía está instalando 1.200 cajeros automáticos en oficinas de toda España y 300 cajeros en pequeñas poblaciones de zonas rurales que no cuenten con oficina bancaria, ofreciendo así una solución al problema de la exclusión financiera.

Los dispositivos aportados ofrecerán las operaciones básicas de cualquier cajero automático y la integración con las redes de entidades bancarias más extendidas en España. Además, desde los cajeros se podrán realizar operaciones de pagos de tributos y recibos, y otras funcionalidades que se irán definiendo.

Tarjeta prepago de Correos

Correos contribuye así a luchar contra la exclusión financiera, especialmente en las zonas rurales, ofreciendo a los ciudadanos la posibilidad de disponer de efectivo en poblaciones donde no hay oficinas bancarias, pero sí puntos de atención de la empresa pública.

De este modo, nuestra empresa demuestra su compromiso con el servicio público y continúa avanzando en su línea estratégica de acercar sus servicios a los ciudadanos y ofrecerles nuevas prestaciones que faciliten su día a día, en condiciones de igualdad de acceso, tanto en el ámbito urbano como en el rural.

Citypaq en espacios públicos

Soluciones e-local

Correos apoya al comercio local a través de plataformas como:

Correos Cash

- **Correos Market.** Es la iniciativa estratégica de nuestra compañía para dar visibilidad y acceso a los emprendedores y pequeños productores de todas las localidades y pueblos de España al gran mercado nacional, con él contribuimos al reto demográfico.
  Con esta plataforma contribuimos a frenar la despoblación rural y aumentar las oportunidades en estos entornos.
  Correos Market ha integrado recientemente la Tienda *online* de Correos, incluyendo su categoría «Solidario» integrada por Asociaciones, Fundaciones y ONG, desde donde los

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

clientes pueden adquirir productos que contribuyen al desarrollo de proyectos sociales que ayudan a los más vulnerables.

- **Local e-commerce.** Actualmente hay una necesidad que se ha convertido en tendencia y es la transformación digital de negocios locales, por eso desde Correos, se pone a disposición de empresas privadas y organizaciones (ayuntamientos, asociaciones, etc.) una plataforma *online* para impulsar la venta de productos y servicios de los comercios locales**.**

- **Camino de Santiago sostenible.** Desde la web del Camino con Correos, se ofrecen infinidad de soluciones adaptadas a los peregrinos y usuarios del Camino: información de las rutas, el transporte de mochilas, el envío de bicicletas y maletas, así como el servicio de consigna en Santiago, entre otros.
  También se puede encontrar la información de cada etapa, así como recomendaciones de qué hacer, ver o comer en cada lugar. Además se puede participar de la iniciativa #CaminoSostenible, un proyecto que anima a los peregrinos a reflexionar sobre sus hábitos diarios y a cambiarlos por unos más sostenibles.
  A través de este apartado, también se impulsan iniciativas que fomentan la preservación del entorno medioambiental de las Rutas Jacobeas, la defensa del territorio rural y la promoción del comercio local y de proximidad, como medidas para atajar la despoblación rural y proteger el patrimonio natural.

Productos circulares, neutros y activistas

Dentro del eje de **productos sostenibles**, podemos incluir los siguientes.

- **Línea Bosques** de embalajes, **totalmente circulares**, de cartón **100 % reciclado y reciclable**, con reducción en el uso de tintas. Con su venta, colaboramos con proyectos de reforestación, prevención de incendios y preservación de la biodiversidad.
  Aunque el principal objetivo de Correos para alcanzar la neutralidad en carbono en 2030 es la reducción de emisiones de CO_2, otra de las herramientas empleadas para esa finalidad son los programas de **compensación de emisiones**, mediante la adquisición de créditos de carbono en el mercado voluntario de emisiones.
  En concreto, el proyecto **Correos Compensa** permite compensar las emisiones de los envíos que los clientes contratan en la red de oficinas, con el respaldo a proyectos de mitigación y de absorción, certificados por organismos como el Convenio Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático y contrastados por la Oficina Española de Cambio Climático.
  Con Correos Compensa se promueven, además, beneficios sociales adicionales para las comunidades cercanas a los proyectos de compensación. Estos beneficios incluyen la mejora de las oportunidades de empleo, de la calidad del aire o del agua, la conservación de la biodiversidad, así como el acceso a la energía o a los servicios de salud y educación.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- En el mismo eje, se encuentran los **envíos responsables,** producto que busca transmitir a la sociedad la importancia de reflexionar sobre si un envío es realmente urgente, ya que «no todo es urgente, pero cuidar el planeta, sí».
  Así con un uso más consciente y responsable del servicio de paquetería, es además posible optimizar las rutas de los diferentes medios de transporte.

- Otra de las soluciones colaborativas y activistas incorporadas, ha sido el **Redondeo con Impacto**. A través de este proyecto, los clientes que realicen el pago de su compra con tarjeta en cualquiera de las oficinas de Correos podrán contribuir al desarrollo de proyectos con impacto social o medioambiental positivo (www.correos.worldcoo.com).

2.6.3. Compromiso con la comunidad

Correos, con presencia diaria en el territorio a través de sus más de 30.000 carteros y carteras y cerca de 2.400 oficinas, atiende las necesidades de comunicación de todos los ciudadanos y ciudadanas, con independencia de su lugar de residencia o renta, con un servicio eficiente y de calidad.

La compañía mantiene canales de comunicación con Administraciones locales y autonómicas, asociaciones profesionales y de consumidores, instituciones académicas y plataformas ciudadanas, con el fin de conocer sus necesidades y explorar posibles ámbitos de colaboración.

Todo ello con la finalidad de poder prestar un servicio público de calidad a la ciudadanía y, al mismo tiempo, apoyar aquellas iniciativas más afines a sus líneas de actuación en el marco de la responsabilidad social corporativa.

Colaboraciones con ONG y proyectos sociales

Adicionalmente, Correos respalda diversos proyectos, en colaboración con asociaciones, fundaciones y otras entidades del tercer sector, que poseen un relevante impacto local y cuyos objetivos se centran en cuatro áreas de actuación:

- **Educación e infancia:** a través de la venta de artículos en favor de diversas ONG e iniciativas promovidas por la compañía para impulsar las asignaturas **STEM**, siglas en inglés de Ciencias, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas.
- **Diversidad e inclusión:** con iniciativas especialmente dirigidas a mujeres y colectivo LGBTIQ+, como la adhesión a la campaña contra la violencia de género o la participación, con motivo del Día Internacional de la Mujer, en la campaña multigeneracional por los derechos de las mujeres y un futuro igualitario **#GeneraciónIgualdad**, impulsada por Naciones Unidas.
- **Sensibilización sobre el cambio climático:** mediante la participación en La Hora del Planeta, o su colaboración en campañas de sensibilización medioambiental como la de **Redondeo con impacto** o la difusión de sellos ***Protest Stamp.***

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Sello solidario:** Correos emite cada año un sello en colaboración con asociaciones, fundaciones, ONG como, por ejemplo, ACNUR, WWF España, Manos Unidas y Agenda 2030, para contribuir a la difusión de proyectos sociales o medioambientales desarrollados por estas entidades.

Voluntariado corporativo

Compromiso de Correos durante la COVID-19.

Desde hace años Correos realiza diferentes iniciativas de voluntariado en todo el territorio, entre las que se pueden destacar: la participación en actividades de reforestación, las recogidas de alimentos puntuales, la participación en La Gran Recogida de Alimentos coordinada desde FESBAL (Federación Española de Bancos de Alimentos), así como las recogidas de juguetes, de material escolar, de libros y de cartas para los Reyes Magos en hospitales y asociaciones de todo el territorio. «Ayudar en todo lo que podamos» fue el lema del compromiso de Correos durante el confinamiento causado por la COVID-19.

Correos se puso al servicio de la sociedad para hacer llegar todo lo necesario a los ciudadanos, colectivos vulnerables y todos aquellos profesionales que, en esos difíciles momentos, estaban realizando labores esenciales.

La ejemplar movilización de todos los trabajadores, y en especial de 3.292 voluntarios y voluntarias, desde el mismo inicio de la pandemia, creó una auténtica red solidaria, bajo la máxima de «Ayudar en todo lo que podamos». Durante las diez semanas del confinamiento, estos voluntarios y voluntarias de Correos participaron en cerca de 500 iniciativas solidarias, dando apoyo logístico y humano a sanitarios, ancianos, familias vulnerables, escolares y todos aquellos colectivos que lo necesitaron.

A finales de mayo de 2020, se habían gestionado miles de envíos solidarios que llegaron a más de 815.000 beneficiarios, distribuido más de 942.000 kilos de alimentos y entregado más de 1,2 millones de artículos sanitarios o de protección, colaborando con más de 360 empresas, 190 entidades sociales y 150 Administraciones públicas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Correos también se sumó a iniciativas solidarias como #ChefsforSpain, liderada por el chef José Andrés junto a su ONG World Central Kitchen, realizando la distribución de menús a hoteles medicalizados y a miles de familias en situación de necesidad, o #Food4Heroes, para la entrega de menús y otros productos al personal sanitario de hospitales y al de residencias, comisarías o parques de bomberos. También colaboramos con diversas Administraciones y con la ONG Ayuda en Acción para la distribución y entrega de las tarjetas prepago Correos Mastercard, con las que personas en situación de vulnerabilidad económica pudieron acceder a ayudas para adquirir alimentos o productos farmacéuticos.

2.6.4. Gestión sostenible

¿Qué es la gestión sostenible?

La **gestión sostenible** es un conjunto de valores humanos, éticos y medioambientales, desde la perspectiva de la calidad y la excelencia, que tiene por objeto dotar a las sociedades de un instrumento de referencia para el desarrollo sostenible de las empresas, las instituciones y las comunidades, asegurando así la competitividad y fortaleciendo el tejido económico y social del planeta.

Implementar sistemas de gestión basados en las buenas prácticas es uno de los principios de la gestión sostenible, a la vez que aseguran una mayor competitividad y un mejor desarrollo de las organizaciones.

El sector del transporte representa una cuarta parte de las emisiones totales de gases de efecto invernadero. El Pacto Verde Europeo persigue reducir estas emisiones un 90% y alcanzar la neutralidad total para 2050. Con ese objetivo, la Unión Europea contempla ejecutar diversas líneas de acción para las próximas décadas, entre las que tienen especial relevancia para Correos las relativas a movilidad urbana (reducción de emisiones y congestión vehicular) o movilidad sin emisiones (supresión de exenciones a combustibles aéreos y marítimos y fomento de combustibles alternativos).

Asimismo, el Plan Europeo de Recuperación NextGenerationEU, en su programa para la transición ecológica, incluye como uno de sus ámbitos de actuación la movilidad sostenible e inteligente, promoviendo medios de transporte, combustibles e infraestructuras con menor impacto medioambiental.

En España, durante 2020 se inició, o completó, la tramitación de diversas normativas, en consonancia con los objetivos medioambientales europeos. Así, la **Ley 7/2021, de Cambio**

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Climático y Transición Energética fomentará la mayor penetración de los gases renovables, la creación de zonas de bajas emisiones en todas las ciudades de más de 50.000 habitantes, el aumento de las infraestructuras para el vehículo eléctrico o la consolidación de cadenas logísticas sostenibles.

Por su parte, el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030 (PNIEC) ha definido los objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, de penetración de energías renovables y de eficiencia energética. El Plan contempla que los sectores difusos, como el del transporte, contribuyan con una mitigación del 39% en 2030. Otra fuerza motriz impulsora de la descarbonización será la presencia de renovables en la movilidad, que alcanzará el 28% en 2030, mediante la electrificación[2].

La sostenibilidad supone una apuesta estratégica de futuro para Correos, ya que está intrínsecamente ligada al desarrollo empresarial. Por eso, una vez que se identificaron los principales impactos en función del entorno y los riesgos y oportunidades que se prevén, se han marcado, dentro del Modelo de Alineación con los ODS, cuatro líneas principales de trabajo con respecto a la gestión sostenible:

- Circularidad. Gestión de residuos generados.
- Movilidad.
- Cambio climático.

La priorización de las acciones concretas, el seguimiento de los proyectos de reducción y el mantenimiento de lo existente se garantiza a través de un sistema de gestión ambiental inspirado en la norma ISO 14001 y que ayuda a monitorizar y mejorar el desempeño ambiental de toda la organización.

Circularidad: medidas adoptadas

La humanidad tala bosques más rápidamente de lo que vuelven a crecer, pesca en los océanos más rápido de lo que se regenera la vida marina y emite más dióxido de carbono de lo que la biosfera puede absorber. En definitiva, el ser humano está consumiendo más recursos naturales de los que la Tierra es capaz de generar[3].

El paso a una economía circular es una necesidad. La economía lineal, basada en extraer, fabricar y desechar materiales en grandes cantidades y consumir energías baratas y de fácil acceso, ha generado escasez de recursos.

Es el momento de aprovechar las ventajas que ofrece el modelo circular, hacer que productos y materias mantengan su utilidad en todo momento. Además, generará crecimiento, creación de empleo, reducción de impacto en el medioambiente como la reducción de emisiones.

2. Informe Anual Integrado 2021 Grupo Correos, p. 35
3. https://www.lavanguardia.com/natural/20170802/43270260867/humanidad-agota-recursos-un-ano-tierra.html

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Pero, ¿qué es **la economía circular**?

Se trata de la economía que surge como respuesta a la escasez de recursos naturales, a la contaminación del planeta y al cambio climático

- **Preservar y mejorar el capital natural** (mediante el uso de recursos renovables y naturales más eficientes).
- **Optimizar el uso de recursos** (ecodiseño, reutilizar, reparar, reciclar).
- **Fomentar la eficacia en el sistema** (consumo y producción local y de temporada).

Mejorar la gestión de residuos en los principales centros de trabajo es una de las medidas que se están adoptando desde Correos para introducir una economía circular dentro de la compañía. Las medidas contempladas para su materialización incluyen la implantación de un modelo de concentración que mejore la segregación y aumente las tasas de reciclaje.

En 2020 se llevó a cabo un estudio y caracterización de los residuos generados en algunos de los centros de Correos, con el fin de identificar, valorizar e implantar acciones correctivas para conseguir el propósito de ser Residuo Cero en 2030.

Por otra parte, Correos cuenta con una alianza con la plataforma internacional **Globechain** para la donación del contenido de los envíos abandonados declarados (según lo dispuesto en la Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancías). Se trata de una plataforma a la que tienen acceso asociaciones, fundaciones y ONG para solicitar los elementos que Correos tiene a disposición para ser donados y, de esta manera, darles un ciclo de vida más largo, aprovechando su utilidad y minorando la generación de residuos.

Correos también está trabajando en la inclusión de criterios de sostenibilidad en la compra de embalajes, buscando nuevos materiales respetuosos con el medioambiente, que se apoyen en la innovación y se basen en el aprovechamiento de los recursos naturales, así como en su durabilidad para poder mantenerlo lo máximo en el tiempo.

Otro de los proyectos que Correos está desarrollando es «**Paperless**»: la supresión del papel supone, en primer lugar, un factor importante de mejora medioambiental y, en segundo lugar, minimizar costes de impresión y de almacenamiento físico. Pero aplicado a la gestión empresarial, la transformación digital implica además una mayor eficiencia y reducción de costes derivadas[4] de:

- Reducción de errores gracias a la automatización de los procesos.
- Reducción de tiempos de procesamiento.
- Incremento de la seguridad y confidencialidad de las operaciones.

4. https://edicomgroup.es/blog/que-es-el-paperless-mucho-mas-que-el-fin-del-papel

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En Correos llevamos años introduciendo cambios y digitalizando procesos a través, por ejemplo, de la facturación electrónica, el *ticket* electrónico en nuestras oficinas, la digitalización de acuses de recibo, etc.

La digitalización es un factor de competitividad, eficiencia y productividad. Correos es consciente de que ya no es una opción para las empresas, sino una necesidad, por eso se trabaja constantemente para seguir ofreciendo las mejores ventajas tanto a los clientes como a los empleados y empleadas, aprovechando las nuevas oportunidades que brinda la digitalización.

Movilidad: principales actuaciones

Correos apuesta por una movilidad sostenible, inteligente, local y consciente.

- **Sostenible**
  - Correos cuenta con una de las mayores flotas alternativas de España.
  - Se apuesta por tecnologías alternativas (eléctrico, gas natural, vehículos híbridos y se está empezando a explorar el hidrógeno) y nuevos modos de transporte (como patinetes, triciclos, drones o bicicletas).
  - Actualmente más del 95% de las rutas regulares de larga distancia tienen distintivo ECO.
  - El 100% de la electricidad adquirida por Correos es renovable con garantía de origen.
  - Sin olvidar el reparto a pie, donde más de 30.000 carteros y carteras recorren diariamente el territorio haciendo entregas cero emisiones.
- **Inteligente**
  - Apostando por la digitalización y mejora de nuestra red logística, así como la optimización de rutas.
  - Mejorando los procesos mediante la robotización y digitalización.
- **Local**
  - Correos cuenta con la red más accesible del sector con puntos de acceso como Citypaq y cerca de 2.400 Oficinas.
  - Gracias a la red rural, Correos llega a casi todos los pueblos de España, evitando que los destinatarios tengan que desplazarse en su vehículo para recoger sus envíos a localidades vecinas.
- **Consciente**
  - Nos hemos acostumbrado a tener las cosas en el momento. Pero debemos ser conscien-

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

tes de que eso tiene consecuencias para nuestro entorno. Correos está convencido de que, si se ofrece la opción, muchos clientes elegirán unas condiciones de envío que tengan un menor coste climático. La inmediatez tiene actualmente una fuerte dependencia de los combustibles fósiles para cubrir las grandes distancias.

– Y no dejando a nadie atrás, para contribuir a una transición justa y responsable.

Uno de los principales objetivos de Correos en materia medioambiental es reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y la huella de carbono, con la finalidad de colaborar en la transición hacia una economía baja en carbono.

Desde 1996, en Correos se evalúan e incorporan medios de transporte que emplean combustibles alternativos a los derivados del petróleo, contando actualmente con una de las mayores flotas eléctricas del sector.

En total, el parque de vehículos de Correos está integrado por una de las mayores flotas eco-eficientes del sector, destinándose preferentemente al reparto a domicilio en entornos urbanos y centros históricos, donde la circulación de vehículos de combustión tradicional está cada vez más restringida por las recientes normativas municipales de movilidad.

Adicionalmente a los vehículos eléctricos, también se están probando otras tecnologías que pueden ayudar a reducir el impacto de la flota, como GLP (Gas Licuado del Petróleo) dentro del proyecto europeo POSTLowCIT o GNC (Gas Natural Comprimido), tanto para la flota de largo recorrido como para la de última milla.

Por otra parte, Correos se apoya en sistemas de optimización de rutas o desarrollando nuevas modalidades de entrega como el servicio de Citypaq, que ayuda al medioambiente por diferentes motivos:

1. Solo se realiza un único intento de entrega.
2. Se pueden entregar varios paquetes en un solo lugar.
3. Se contribuye a mejorar la calidad del aire ahorrando desplazamientos.

Cambio climático: acciones puestas en marcha

El **100 % de la energía eléctrica** necesaria en la actividad del Grupo Correos es **de origen renovable**. Dado que posee centros de trabajo en todo el territorio, otro de los objetivos de Correos es reducir el consumo energético de los inmuebles de la compañía. Su consecución está vinculada a la optimización de las necesidades energéticas de los centros, la sustitución de sistemas de iluminación y climatización, así como la sensibilización a los empleados y empleadas.

Con el suministro eléctrico de las unidades de distribución que cuentan para su operativa con vehículos eco-eficientes, Correos contribuye a crear zonas de reparto de emisiones reducidas. En este sentido, el centro logístico integral de Barcelona (CLI) es también un centro con cero emisiones, al emplear electricidad de origen 100 % renovable y biomasa para sus sistemas de calefacción y agua caliente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Adicionalmente, desde Correos, se adoptan medidas para la consecución del objetivo de reducir emisiones, como es la sensibilización a empleados y empleadas a través de iniciativas como el Premio al Compromiso Ambiental, donde se contribuye activamente a reducir el impacto medioambiental de nuestra actividad, a través del ahorro en nuestros consumos energéticos y una mejor administración y reducción de los residuos, todo ello para lograr una menor emisión de CO_2.

Proyectos europeos: PostLowCit, ECO-GATE, SENATOR

POSTLowCIT

En cuanto a la investigación de tecnologías alternativas para la reducción de emisiones, entre otros objetivos, Correos lideró el proyecto europeo POSTLowCIT, con el que se buscaba reducir el impacto de la distribución a través del testeo de diferentes combustibles alternativos y desarrollar un sistema de información que permitiera optimizar la entrega de última milla.

ECO-GATE

El proyecto **ECO-GATE**, liderado por Gas Natural Fenosa, cuenta con la participación de Correos desde 2017. Este programa, cofinanciado por la Unión Europea, evalúa el uso, en la operativa diaria, de furgonetas de gas natural comprimido (GNC), transformadas o nativas, para el transporte de media distancia y última milla, comparando su rendimiento con el de vehículos diésel.

SENATOR

Correos lidera el proyecto SENATOR, subvencionado al 100 % por la Comisión Europea dentro del marco del programa europeo Horizonte 2020.

Es un proyecto colaborativo con el que se pretende desarrollar un nuevo modelo logístico urbano, que ofrecerá soluciones a las ciudades de planificación y gobernanza logística, de distribución compartida y baja en emisiones y con el que se persigue resolver las necesidades de la economía bajo demanda, aquella que permite adquirir productos a través de plataformas *online*.

Nace para evitar el solapamiento diario entre redes que operan entregas en un mismo domicilio.

Permitirá optimizar los servicios de entrega en las zonas urbanas, lo que lleva a disminuir el número y la distancia de las rutas de entrega. Información en tiempo real, prediccio-

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

nes y optimización de la planificación, todo ello basado en algoritmos de inteligencia artificial.

Por medio de este proyecto se conectarán también los servicios de entrega de mercancías y los puntos de recogida y se integrarán todos los requisitos de entrega en la planificación urbana.

Con SENATOR se pretende resolver aspectos tan relevantes y actuales como la demanda creciente de productos por parte de los usuarios, el aumento de los costes asociados y la atomización del sector, además de la congestión causada por la distribución de mercancías en los centros urbanos y las inevitables consecuencias ambientales.

Está previsto que el proyecto SENATOR tenga una duración de cuatro años. Se trata de un consorcio internacional, en el que intervienen compañías e instituciones de cinco países europeos, entre ellos empresas españolas como Zabala Innovation Consulting y Dotgis Corporation; también participan en él ayuntamientos, como el de Zaragoza y el de Dublín.

FoodRus

El objetivo de FoodRus es desarrollar e implementar un enfoque alimentario circular a través de una red de colaboración basada en el uso de las tecnologías de las TIC para reducir las pérdidas y el desperdicio de alimentos a lo largo de la cadena de valor agroalimentaria.

Correos colabora con este proyecto porque es interesante desarrollar soluciones de última milla para evitar el desperdicio alimentario, reducir los tiempos de entrega, estudio de los embalajes en la cadena de frio y probar nuevas soluciones de transporte.

2.7. Emprendimiento e innovación

2.7.1. Emprendimiento corporativo e innovación abierta en Correos

Conceptos básicos del ecosistema emprendedor

Un ecosistema emprendedor comprende a la comunidad de todos los agentes que participan en procesos de emprendimiento, la innovación, la creación y el desarrollo de nuevas startups. Estos son los principales agentes que conforman e interactúan en un ecosistema emprendedor:

- **Startups:** son proyectos empresariales emergentes con un gran potencial de crecimiento. A diferencia de una empresa de nueva creación, una startup no tiene por qué tener un modelo de ingresos aún definido ni tipo de sociedad mercantil establecido. Habitualmente una startup se fundamenta en la aplicación de nuevas tecnologías o nuevos modelos de negocio para generar su propuesta de valor hacia el mercado.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Corporaciones:** son empresas establecidas que operan en un sector determinado. Su papel dentro del ecosistema emprendedor facilita el acceso de las startups al mercado y contribuye a generar nuevos proyectos de emprendimiento corporativo, en colaboración con ellas.
- **Administraciones e instituciones:** facilitan la gestión administrativa y generan también ayudas con recursos, subvenciones y fondos destinados a favorecer el emprendimiento.
- **Inversores:** son agentes que invierten, normalmente participando del capital de las startups, en nuevas ideas y proyectos emprendedores. Dependiendo de la fase en la que se encuentre un proyecto emprendedor o una startup y del volumen de inversión, puede haber distintos tipos de inversores, desde inversores particulares o «business angels», fondos de inversión especializados en startups, o plataformas de inversión colectiva o crowdfunding, que facilitan la inversión de particulares en grupo, con importes menores.
- **Instituciones académicas:** la semilla de muchas de las ideas emprendedoras surge de universidades y centros de investigación y es allí donde se conocen y se forman los equipos de trabajo que dan los primeros impulsos a dichas ideas.
- **Otros actores:** cámaras de comercio, espacios de coworking, organizadores de eventos o clústeres de empresas aportan también espacios de encuentro y de apoyo de emprendedores y startups.

Correos cuenta con un ecosistema emprendedor propio, bajo la marca CorreosLabs, que engloba todas las iniciativas de emprendimiento corporativo de la compañía y las startups colaboradoras con Correos, y que cuenta además con un espacio físico, el hub de emprendimiento de CorreosLabs, como punto de encuentro. CorreosLabs es a su vez un agente más del ecosistema emprendedor de España, conectado a través de eventos y comunidades innovadoras, con las iniciativas que se impulsan en todo el territorio nacional.

¿Para qué hacemos emprendimiento en Correos?

El objetivo de Correos en materia de emprendimiento es generar alianzas con Startups y otros agentes del ecosistema emprendedor para mejorar Correos y la sociedad. Dicha mejora puede ser enmarcada principalmente en dos categorías:

- Mejoras en eficiencia del negocio actual de Correos: implantando nuevas herramientas, nuevos procesos y actualizando la tecnología en la que se sustenta el negocio principal de Correos.
- Creación de nuevos productos o servicios que ayuden a la diversificación del negocio de Correos.

El modelo de innovación abierta de Correos permite combinar la experiencia y fortalezas internas de la compañía con la tecnología, agilidad y talento que ofrece el ecosistema emprendedor nacional e internacional. De este modo, es posible dar respuesta a las necesidades en materia de innovación de empresa y clientes, explorando nuevos segmentos de

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

mercado, productos y servicios, así como integrando tecnologías emergentes que permitan la optimización de los procesos internos.

El proceso de Innovación Abierta en Correos comprende diversas fases, principalmente:

- **Definición de retos de la compañía.** Cada área de negocio traslada los retos o necesidades de mejora e innovación al equipo de emprendimiento de Correos
- **Definición de verticales.** Dichas verticales son categorías que responden a los retos planteados por las áreas de negocio y pueden ser, por ejemplo: Logística, ciberseguridad, fintech, movilidad urbana, e-commerce, etc.
- **Desarrollo de programas de colaboración con startups**, como el Reto Lehnica.
- **Búsqueda activa (*scouting*) de startups** que puedan resolver los retos planteados, dentro de las verticales definidas.
- **Desarrollo de pruebas de concepto** junto a las startups, bajo el marco del Reto Lehnica, o con acuerdos de innovación particularizados para cada startup.
- **Evaluación de resultados** de pruebas de concepto y estudio de modelos de continuidad.

Proyectos de emprendimiento: Reto Lehnica

El «Reto Lehnica» es el programa de colaboración con emprendedores y startups de Correos, cuyo objetivo es impulsar aquellas propuestas de startups que faciliten la mejora de los procesos operativos o el desarrollo de productos o servicios innovadores de la compañía.

El programa del Reto Lehnica consiste en desarrollar, con cada una de las startups ganadoras de cada edición, una prueba de concepto o proyecto piloto, en la que equipos de profesionales de Correos trabajan junto con la startup en probar soluciones que resuelvan alguno de los retos de mejora de Correos.

Las empresas participantes en esta iniciativa reciben una aportación económica para hacer frente a los costes de desarrollo de las pruebas de concepto. También pueden hacer uso del espacio en CorreosLabs para trabajar y colaborar con otros emprendedores, ofrecer formación, así como recibir coaching y mentoring interno y externo, durante un año.

Con muchos de los emprendedores ganadores del Reto Lehnica Correos ha seguido colaborando tras concluir su experiencia de aceleración, asegurando la continuidad de sus proyectos empresariales y generando mejoras en el negocio de Correos. A modo de ejemplo, se describen dos de las startups que han colaborado junto con Correos en el marco del Reto Lehnica, y los retos que han podido resolver durante el programa.

- All Read Machine Learning (que realiza la detección, lectura y digitalización de textos, códigos y símbolos en las cadenas de suministro, mediante una solución basada en Inteligencia Artificial) asumió el reto propuesto por Correos de mejorar la eficiencia de la lectura automatizada de códigos postales en diferentes flujos de paquetería. Los resul-

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

tados durante la prueba piloto evidenciaron una reducción, en más de la mitad, de los errores de lectura en el proceso, agilizando los procesos de clasificación.

- Mooevo (especializada en movilidad sostenible y focalizada en la ergonomía y salud de los profesionales de reparto urbano) desarrolló junto con la compañía un nuevo modelo de carro de reparto asistido, con una plataforma de movilidad eléctrica acoplada, reduciendo el esfuerzo humano, optimizando las rutas de reparto y empleando energía cero emisiones.

2.7.2. CorreosLabs, ¿qué es?

Conoce nuestro espacio físico y virtual

CorreosLabs es el centro de innovación y emprendimiento de Correos. Situado en el barrio de Las Tablas, en Madrid, es un espacio flexible de trabajo que cuenta con puestos de coworking y espacios colaborativos como salas de reuniones y un auditorio, abierto a todo el ecosistema emprendedor donde, a través de actividades propias o en colaboración con otras empresas, se fomenta la creatividad y el intercambio de conocimiento. Está concebido como el punto de encuentro de todas las iniciativas de Innovación Abierta de Correos, y de los equipos de trabajo de los proyectos de emprendimiento de Correos.

El entorno de CorreosLabs, en plena fase de consolidación y expansión, ha contribuido desde su creación en 2017 a la modernización de los espacios de trabajo o workplaces de la compañía, aportando entornos para la creación de ideas, la inspiración dentro del trabajo en grupo y los encuentros relevantes con agentes innovadores y startups, dotando además a sus espacios con tecnología que facilita el desarrollo de dichos encuentros: los eventos de la comunidad innovadora que se venían celebrando de forma exclusivamente presencial en CorreosLabs hasta 2020 dieron paso a un entorno híbrido que permite a CorreosLabs difundir sobre plataformas digitales los eventos de su agenda, independientemente de su naturaleza 100% digital o híbrida (presencial y digital). CorreosLabs centraliza en su sitio web labs.correos.es todas las comunicaciones con su comunidad.

Correos posiciona también el coworking de CorreosLabs para estar a disposición de toda la comunidad de startups, para difundir la cultura de emprendimiento, conectar con los emprendedores y fortalecer el tejido empresarial allí donde se encuentre un centro o hub CorreosLabs, redundando en beneficio de toda la sociedad y en la diversificación y mejora del negocio de Correos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Proyectos de innovación abierta en CorreosLabs

A través de CorreosLabs, Correos apuesta por el fomento del emprendimiento y el impulso de la innovación, a través de acuerdos con otras organizaciones del ecosistema emprendedor. Cabe destacar, además del Reto Lehnica y entre otras, las siguientes actuaciones llevadas a cabo desde 2021:

- La exploración de nuevas localizaciones para la implantación de espacios CorreosLabs en los edificios de la Corporación Pública Empresarial de Navarra o el CIDE (Centro de Innovación y Desarrollo Empresarial) Segovia. Esta expansión del modelo forma parte de la estrategia de crecimiento del ecosistema de CorreosLabs.
- La mentorización, difusión y promoción de la innovación en el ámbito universitario o el sector público, con la participación en las actividades promovidas por Fundecor, Gigas for School o la Junta de Andalucía, o a través del marco «Amigos de CorreosLabs», en colaboración con diversas empresas y programas.
- La participación como aliado oficial, en la estrategia del Alto Comisionado España Nación Emprendedora, y la colaboración con el programa de aceleración Hubin Galicia.
- El patrocinio de eventos de innovación como Spain Startup (South Summit) y Startup Valencia (Digital Summit Valencia).

2.7.3. El papel de los empleados de Correos en los retos de emprendimiento

El elemento diferenciador del programa del Reto Lehnica es la involucración directa del personal de Correos, desde la definición de las necesidades y los retos de innovación hasta el desarrollo de las pruebas de concepto junto con las startups participantes, como tutores de proyectos.

Los tutores son empleados de Correos que participan directamente en la coordinación de los proyectos piloto o pruebas de concepto que se desarrollan dentro del marco del Reto Lehnica, con las siguientes funciones:

- Acordar y cocrear junto a la startup el alcance de la colaboración dentro del Reto Lehnica y los objetivos de la prueba de concepto, estableciendo un plan de proyecto, unos entregables y unos hitos a conseguir.
- Asegurar la comunicación fluida entre la startup y el resto de la organización de Correos durante el desarrollo del proyecto.
- Coordinar el seguimiento de los hitos de proyecto en cada una de sus fases.
- Presentar al resto de áreas de Correos los resultados obtenidos en el proyecto y evaluar los posibles siguientes pasos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Algunos de los beneficios que obtiene Correos de la participación directa de sus empleados en el Reto Lehnica son:

- Difusión de la cultura emprendedora en los equipos de trabajo de Correos, que deben adaptarse al ritmo de trabajo y dinámicas de cada startup.
- Experiencia directa en metodologías ágiles de trabajo.
- Contacto directo con el estado del arte de las tecnologías emergentes que forman parte de las propuestas de las startups, y con el talento emprendedor de los equipos de trabajo de las startups.
- Cocreación de nuevas ideas y proyectos que pueden aportar un valor diferencial a las áreas de Correos involucradas en el Reto Lehnica.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Tema 3

Productos y servicios: Comunicación.

Paquetería de Correos y de Correos Express.

Servicios e-commerce y Citypaq

Contenido

3.1. Introducción a los productos de Correos: atributos y valores añadidos

3.2. Servicios de comunicación
- 3.2.1. Carta ordinaria
- 3.2.2. Carta certificada
- 3.2.3. Notificaciones
- 3.2.4. Servicios de marketing directo
- 3.2.5. Respuestas comerciales
- 3.2.6. Libros
- 3.2.7. Publicaciones periódicas
- 3.2.8. Cecograma
- 3.2.9. Servicios telegráficos

3.3. Paquetería de Correos y de Correos Express
- 3.3.1. Paquetería de Correos
- 3.3.2. Paquetería y servicios Correos Express

3.4. Servicios e-commerce y Citypaq
- 3.4.1. Canales digitales de Correos
- 3.4.2. Soluciones e-commerce a clientes
- 3.4.3. Servicios Citypaq

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

3.1. Introducción a los productos de Correos: atributos y valores añadidos

A lo largo de este tema se hará una exposición de los diferentes productos y servicios que integran la oferta de Correos, desde los más tradicionales (carta, tarjeta postal, etc.) hasta los más innovadores (servicios e-commerce, servicios Citypaq, etc.), muestra evidente de la adaptación de Correos a las nuevas necesidades de los clientes y del mercado, sin dejar de lado los servicios clásicos. La presentación de cada producto o servicio responde a la gran importancia que tiene conocer cada uno de ellos con el mayor detalle posible; por ese motivo se facilita información pormenorizada sobre las características particulares de cada uno de ellos (ámbito de prestación, plazos de entregas, medidas y volúmenes, valores añadidos y servicios adicionales que se pueden contratar, etc.). Adicionalmente y de manera lógica, se hace una explicación concisa y clara de su razón de ser y función.

Por otro lado es importante presentar cada uno de los servicios más innovadores (canales digitales, *marketplace,* etc.) con precisión, por ser fundamentales en el desarrollo social y económico actual. También aquellos que colaboran activamente con el fomento de los bienes de interés cultural, como es el caso de los servicios específicos creados para los peregrinos del Camino de Santiago o las características que acercan los servicios de Correos a personas como puede ser el caso de aquellos que tienen movilidad reducida, todo ello sin dejar a ningún *target* de usuario fuera (tramitaciones tradicionales junto con las nuevas formas de comunicación) y persiguiendo siempre la adaptación y la innovación en el mercado presente y futuro.

Por último, se dedica un apartado independiente a los servicios propios de Correos Express, la empresa de paquetería urgente del Grupo Correos que apoya el desarrollo y crecimiento de empresas, profesionales y particulares, con servicios en la península ibérica y otros destinos internacionales.

3.2. Servicios de comunicación

Correos es una empresa que trabaja en el ámbito de las comunicaciones físicas y digitales, además de la paquetería, y que quiere continuar siendo líder en la distribución postal a los ciudadanos y a las empresas.

Sin embargo, la Administración electrónica, la banca digital y las facturas electrónicas, especialmente durante estos dos últimos años de pandemia, han sustituido las comunicaciones en formato papel y, por tanto, han abandonado los servicios postales a favor de los canales electrónicos. Correos se adapta a los nuevos tiempos, para lo que ofrece un abanico de productos y servicios para atender a las nuevas demandas de los ciudadanos y de las empresas. Para dotar de competitividad dicha oferta, incorpora la multicanalidad, la inmediatez y la personalización de los mensajes.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Dado que se trata de un mercado en expansión y atractivo para muchas empresas, Correos debe diferenciarse de sus competidores a través de la confianza que genera su larga trayectoria empresarial basada en la fiabilidad y la seguridad de sus servicios. A ello añade una continua innovación en los servicios que ofrece y una gran flexibilidad para adaptarse a las necesidades específicas de sus clientes.

Correos denomina **Línea de Comunicación** al conjunto de productos y servicios que ofrece al mercado con el objetivo de satisfacer las necesidades de comunicación escrita de ciudadanos y empresas, y el envío y distribución de documentos de carácter nacional e internacional.

3.2.1. Carta ordinaria

a) Carta: todo envío cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse, así como toda comunicación en forma escrita sobre soporte físico de cualquier tipo, que tenga carácter actual y personal.
También se considerarán cartas los envíos de recibos, facturas, documentos de negocios, estados financieros y cualesquiera otros mensajes que no sean idénticos.

b) Tarjeta postal: toda pieza rectangular de cartulina consistente, o material similar, lleve o no el título de tarjeta postal, que circule al descubierto y que contenga un mensaje de carácter actual y personal.

Glosario

D + X: Los términos D + X hacen referencia a los plazos de entrega. «D» es el día en que se realiza la admisión y el día que suma (+2, +3...) corresponde a los días de plazo para la entrega. Por ejemplo: D+2 quiere decir que el envío se entregará en un plazo de 2 días contabilizado a partir del día siguiente al de la admisión, es decir, si el envío se admite un lunes 13, se entregará un miércoles 15.

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

Ámbito de admisión

Todo el territorio nacional, incluido Andorra.

Ámbito de destino

Nacional: Todo el territorio nacional, incluido Andorra.

Internacional:

ZONA 1: Europa, incluida Groenlandia.

ZONA 2: Resto de países, excepto los de las zonas 1 y 3.

ZONA 3: Australia, Canadá, Estados Unidos, Japón, Nueva Zelanda y Rusia.

Plazos de entrega

Nacional:

D+3 en el 93% de los envíos, en todo el territorio.

D+5 en el 99%.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Internacional:

Europa: 2-4 días hábiles.

Resto: según país.

Peso máximo

2 kg.

Medidas

Máximas:

Sobre/Caja: L+A+A = 90 cm (L, A, A≤60 cm).

Rollo/Tubo: L+2D = 104 cm (L, D≤90 cm).

Tarjeta Postal: 23,5×12 cm.

Mínimas:

Sobre/Caja: 14×9 cm.

Rollo/Tubo: L+2D = 17 cm (L, D>10 cm).

Tarjeta Postal: 14×9 cm.

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 × 7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo.

Entrega de los envíos

Consta de un único intento de entrega.

La entrega de las cartas ordinarias se realiza en el buzón de destino y si las características físicas del mismo no lo hicieran posible y el destinatario no estuviera en su domicilio, se le dejará un Aviso de Llegada para poder recoger la carta en su oficina postal de referencia, donde **estará en lista** durante 15 días.

Medios de franqueo

Franqueo Pagado.

Metálico/sellos/tarjeta bancaria.

Franqueo a máquina.

Valores añadidos/Servicios adicionales (para clientes con contrato)

- Recogida a domicilio.
- Clasificación de envíos.
- Normalización de direcciones.

Otras características

- El destinatario o la persona autorizada podrá rehusar el envío postal en el momento de la entrega antes de abrirlo.

(continúa en la página siguiente)

Glosario

L = Largo; A = Ancho; A = Alto; D = Diámetro.

Glosario

Estar en lista: Significa que el envío se encuentra en una Oficina de Correos en disposición de ser recogido por el usuario.

Glosario

Medio de franqueo: Aquellos efectos o signos que acreditan el pago de los servicios postales a los operadores postales que presten servicios incluidos en el Servicio Postal Universal.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Para exportar envíos que contengan mercancía y sean dirigidos fuera de la UE, deberá realizarse con el producto Carta Certificada Internacional al menos, o con cualquier otro producto registrado, ya que se tiene que informar telemáticamente al país de destino del contenido de la mercancía.

Garantías

En estos servicios no procede indemnización alguna al no ser un producto registrado.

Carta Digital

Carta Digital permite enviar cartas ordinarias y certificadas por medio del ordenador desde la Oficina Virtual de Correos. Correos se encarga de imprimirlas y entregarlas en sobre cerrado en el domicilio del destinatario, depositada en su buzón.

Las características de este servicio son las mismas que las de una carta admitida en un buzón de calle o en una oficina de Correos.

Este servicio se presta a través de la Oficina Virtual de Correos, en el momento de tramitar el envío el cliente debe elegir:

- Tipo de franqueo: ordinario o certificado (en caso de seleccionar certificado, el cliente podrá contratar la Prueba de entrega electrónica si lo desea).
- Formato del envío: color o blanco y negro.
- El texto lo puede redactar en el momento o adjuntar un PDF.
- El pago se realizará a través de los medios disponibles (PayPal, tarjeta bancaria o con cargo al contrato).

3.2.2. Carta certificada

Una carta certificada es una carta con servicio de certificado. Un servicio de **envío certificado** es aquel que, previo pago de una cantidad predeterminada a tanto alzado, comporta una garantía fija contra los riesgos de pérdida, robo o deterioro, y que facilita al remitente, en su caso y a petición de este, una prueba de depósito del envío postal o de su entrega al destinatario.

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

Ámbito de admisión

Todo el territorio nacional, incluido Andorra.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Ámbito de destino

Nacional:

Todo el territorio nacional, incluido Andorra.

Internacional:

ZONA 1: Europa, incluida Groenlandia.

ZONA 2: Resto de países, excepto los de las zonas 1 y 3.

ZONA 3: Australia, Canadá, Estados Unidos, Japón, Nueva Zelanda y Rusia.

Plazo de entrega

Nacional:

D + 3 en el 93 % de los envíos, en todo el territorio.

D + 5 en el 99 %.

Internacional:

Europa: 2-4 días.

Resto: según país.

Peso máximo

2 kg.

Medidas

Máximas:

Sobre/Caja: L+A+A = 90 cm (L, A, A≤60 cm).

Rollo/Tubo: L+2D = 104 cm (L, D≤90 cm).

Tarjeta Postal: 23,5×12 cm.

Mínimas:

Sobre/Caja: 14×9 cm.

Rollo/Tubo: L+2D = 17 cm (L, D>10 cm).

Tarjeta Postal: 14×9 cm.

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10×7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo.

Entrega de los envíos

Consta de un único intento de entrega: entrega bajo firma a domicilio salvo excepciones no achacables a Correos.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La entrega se efectuará en el domicilio del destinatario, entendiendo como domicilio el conjunto de datos geográficos que permitan identificar el lugar de entrega de los envíos. Estos envíos solo podrán entregarse al destinatario o a la persona autorizada.

Si el destinatario no estuviera en su domicilio, se le dejará un Aviso de Llegada para poder recoger la carta en su oficina postal de referencia, donde estará en lista durante 15 días.

Medios de franqueo

Franqueo Pagado.

Metálico/sellos/tarjeta bancaria.

Franqueo a máquina.

Franqueo electrónico.

Valores añadidos/Servicios adicionales

Nacional:

- Reembolso a domicilio, Apartado postal o Ingreso en cuenta.
- Valor declarado de la mercancía.
- Aviso de recibo.
- Prueba de entrega electrónica.
- Certificación de imposición o de entrega.
- Petición de devolución o modificación de dirección.
- Petición del remitente de reexpedición.
- Recogida a domicilio (para clientes con contrato).
- Clasificación de envíos (para clientes con contrato).
- Normalización de direcciones (para clientes con contrato).
- Retorno de información (para clientes con contrato).
- Segundo intento de entrega (para clientes con contrato).

Internacional:

- Reembolso (según país).
- Valor declarado de la mercancía (según país).
- Aviso de recibo (según país).
- Certificación de imposición.
- Recogida a domicilio (para clientes con contrato).
- Clasificación de envíos (para clientes con contrato).
- Normalización de direcciones (para clientes con contrato).

Si el exportador necesita realizar un DUA de Exportación, Correos le presta el servicio cualquiera que sea el destino.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Otras características

- Los envíos circulan con carácter registrado e identificados individualmente mediante una etiqueta con código de barras adherida en el anverso.
- El destinatario o la persona autorizada podrá rehusar el envío postal en el momento de la entrega antes de abrirlo.
- Si el destinatario de un objeto certificado no pudiera o no supiera firmar, lo hará en su lugar un testigo, debidamente identificado. En ningún caso podrá estampar su firma como testigo el empleado del operador postal que efectúe la entrega.
- Si el certificado nacional tuviese contratado un segundo o tercer intento de entrega, no se procederá a un segundo o tercer intento de entrega cuando el certificado sea rehusado o rechazado por el interesado o su representante, tenga una dirección incorrecta, destinatario desconocido, fallecido o causas de análoga naturaleza que hagan objetivamente improcedente el segundo o tercer intento de entrega.
- Para exportar envíos que contengan mercancía y sean dirigidos fuera de la UE, deberá realizarse con el producto Carta Certificada Internacional al menos, o con cualquier otro producto registrado, ya que se tiene que informar telemáticamente al país de destino del contenido de la mercancía.

Garantías

Estos servicios recogen la posibilidad de pedir una indemnización si se produce alguna de las siguientes incidencias: Retraso/Demora, Extravío/Robo o Deterioro.

3.2.3. Notificaciones

Las notificaciones son envíos certificados procedentes de organismos públicos (con entrega bajo firma) que incluyen prueba de entrega física o electrónica y **dos intentos de entrega** a domicilio, según requerimiento legal.

La contratación de este producto incluye los siguientes servicios:

a) Aviso de recibo o prueba de entrega electrónica.
b) Gestión de entrega de notificaciones (segundo intento de entrega si el primero resulta fallido).

Existen dos tipos de notificaciones:

a) Administrativas: se acogen a la Ley 39/2015 PACAP.
b) Judiciales: se acogen al Reglamento Postal y LOPJ (1985).

Las dos cuentan con dos intentos de entrega. La gestión de entrega queda de la siguiente manera:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

a) En las notificaciones administrativas, el segundo intento de entrega se hará en fecha distinta al primero y en distintos turnos, por lo que generalmente el segundo intento se gestionará en el turno de tarde.
b) En las notificaciones judiciales, el segundo intento de entrega se hará en fecha distinta al primero, pero podrá mantenerse en el mismo turno.

Las notificaciones deberán practicarse en la forma prevista en el RD 1829/1999, por el que se aprueba el Reglamento Postal, que está en vigor en todo lo que no se oponga a la citada Ley 39/2015.

Puede consultarse *in extenso* la Ley 39/2015 en el enlace siguiente: https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565.

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

Ámbito de admisión

Todo el territorio nacional (no incluye Andorra).

Ámbito de destino

Nacional (no incluye Andorra).

Plazo de entrega

Nacional:

D+3 (93% de los envíos).

En casos de envíos masivos, los compromisos de plazos se fijarán de acuerdo con el cliente.

Peso máximo

2 kg.

Medidas

Máximas:

Sobre: L+A+A = 90 cm (L, A, A≤60 cm).

Mínimas:

Sobre: 14×9 cm.

Entrega de los envíos

La característica fundamental que identifica a los envíos como certificados, respecto a la entrega, consiste en que esta siempre se realiza bajo firma del destinatario o

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

persona autorizada, ya tenga lugar en el domicilio del destinatario o en oficina de Correos.

Por regla general, en caso de no ser posible la entrega (después del segundo intento), el envío permanecerá en lista siete días, salvo que el cliente indique otro plazo.

No procederá un segundo intento de entrega cuando la notificación sea rehusada o rechazada por el interesado o su representante, tenga una dirección incorrecta, destinatario desconocido, fallecido o causas de análoga naturaleza que haga objetivamente improcedente el segundo intento de entrega. El empleado de Correos siempre deberá hacer constar su firma y número de identificación en el aviso de recibo o PEE que, en su caso, acompañe a la notificación, y en el aviso de llegada, si el mismo procede. Todas las notificaciones disponen gratuitamente de control y seguimiento sobre la entrega en la web de Correos.

Medios de franqueo

Franqueo Pagado.

Metálico/sellos/tarjeta bancaria.

Franqueo a máquina.

Valores añadidos/Servicios adicionales (solo para clientes con contrato)

- Tercer intento de entrega.
- Retorno de información.
- Recogida a domicilio.
- Clasificación de envíos.
- Digitalización de envíos.
- Normalización de direcciones.

Otras características

En el anverso del envío debe figurar la palabra «Notificación» o una etiqueta que identifique el producto y, debajo de ella, en caracteres de menor tamaño, el acto a que se refiera (citación, requerimiento, resolución) y la indicación «Expediente núm. ...» o cualquier otra expresión que identifique el acto a notificar. Cada envío irá identificado con un código de barras.

Garantías

Las garantías se establecen por acuerdo con el cliente para envíos masivos. Para no masivos, es la garantía de una carta certificada por pérdida.

No obstante, este tipo de servicio tiene además unas penalizaciones por incumplimiento del proceso notificador.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

Público objetivo: También conocido por su denominación inglesa de *target group* o *target*. Concepto usado con frecuencia en el marketing. Se trata del grupo de personas o empresas al que está dirigida una marca, producto o campaña. Son aquellos que, por sus características, están más inclinados a adquirir un producto o un servicio o a llegar a un acuerdo comercial.

3.2.4. Servicios de marketing directo

Los productos de marketing directo cuentan con diferentes tipologías en función del tamaño del envío, las especificaciones y el lugar de entrega.

A) Publibuzón

- Envío de publicidad sin personalizar que llega a todos los buzones.
- Si el cliente no necesita base de datos, porque sabe en qué zona geográfica se encuentra su público objetivo, este servicio se utiliza para enviar, mediante buzoneo, la publicidad de ofertas, promociones, catálogos…
- Se requiere un mínimo de 100 envíos por remesa.
- Publibuzón permite realizar, en todo el territorio nacional, acciones publicitarias o promocionales para captar clientes —directamente por buzoneo— mediante comunicaciones en las que no figura ningún dato sobre la identidad del destinatario.
- Se pueden seleccionar los barrios y las zonas geográficas en función de la zona de influencia de los puntos de venta del cliente o del **público objetivo** al que este se quiera dirigir.

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

Ámbito

España y Andorra.

Plazo de entrega

Entre 2 y 6 días hábiles (4 días hábiles en el 90 % de los envíos).

Peso

Peso máximo unitario por envío: **100 g.**

Medidas

Debido a que la entrega de estos envíos solo se puede realizar en el buzón del destinatario, las medidas de estos envíos deben permitir su depósito en el buzón mediante una manipulación sencilla que como mucho obligará al cartero a doblar el envío por la mitad.

- Medidas máximas: 23×33×2 cm.
- Mínimas: 9×14 cm.

Otras características

Dimensiones y formato de los envíos normalizados al primer tramo de tarifas, es decir, **peso:** 20 g, **formato:** sobre o tarjeta, **medidas** comprendidas entre las mínimas de 14×9 y las máximas de 23,5×12 cm y un espesor máximo de 5 mm.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Acondicionamiento

1. Deberán ir al descubierto o en sobre cerrado con la indicación «Para inspección postal abrir aquí».
2. Los embalajes de plástico deberán ser autorizados por los Servicios Comerciales de Correos.
3. Se debe enviar la publicidad agrupada en **paquetes de 25, 50 o 100** ejemplares, acompañados de una relación por triplicado en la que constará:
   - Peso de cada impreso (hasta un máximo unitario de 100 g).
   - Lugar de distribución (normalmente el listado de códigos postales).
   - Número de ejemplares (por cada destino).

Servicios adicionales/Valores añadidos (solo para clientes con contrato)

- Recogida a domicilio (se debe consultar disponibilidad según origen y horario).
- Selección de sectores de distribución (se deberá consultar previamente con Operaciones para su aprobación).
- Destrucción de envíos devueltos.
- Análisis de geomarketing.

B) Publicorreo Óptimo

- Envíos postales para promocionar bienes y servicios.
- Podrán incluir, además, objetos o mercancías promocionales siempre que ello no impida su tratamiento automatizado y su posterior entrega en el buzón domiciliario.
- Este servicio se presta a clientes con y sin contrato.
- Estos envíos han de reunir los siguientes requisitos:
  - Estar formados por comunicaciones publicitarias o promocionales, muestras, catálogos, estudios de mercado o publicidad.
  - Que contengan un mensaje similar, aunque el nombre, dirección y cualquier número o código de identificación que se asigne a sus destinatarios sean distintos en cada caso.
  - Que se remitan a un mínimo de 100 destinatarios por remesa; para llegar a este mínimo se puede contabilizar junto a envíos de Publicorreo Internacional.
  - Las señas podrán figurar en el objeto mismo o en su envoltura porque son envíos con dirección.
  - El personal autorizado de Correos, en especial en el proceso de admisión, podrá comprobar que los envíos cumplen con las características propias del producto contratado.
  - Debe indicarse que se trata de un envío de Publicorreo Óptimo en el anverso del envío (cara donde va la dirección del destinatario).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

Ámbito de admisión

Todo el territorio nacional, incluido Andorra.

Ámbito de destino

Nacional:

Zona A: Envíos con destino local, capitales de provincia, localidades con administraciones de Correos y poblaciones de más de 50.000 habitantes especificados por Correos.

Zona B: Resto de destinos.

Plazo de entrega

Nacional:

Entrega en 4 días hábiles, entrega en todo el territorio nacional (en el 90% de los envíos).

Peso máximo

800 g.

Medidas

Para que estos envíos puedan ser tratados automáticamente y totalmente entregables en el buzón, deben adaptarse a las siguientes medidas:

- Máximas: Formato sobre: 23×33×2 cm.
- Mínimas: Formato sobre: 9×14 cm.

No se aceptarán, para este producto, los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas aunque lleven adherida la etiqueta de 10×7 cm admitida en otros productos, ya que no podría automatizarse su clasificación.

Entrega de los envíos

Consta de un único intento de entrega.

Entrega en casillero domiciliario.

Medios de franqueo

Franqueo pagado.

Metálico/sellos/tarjeta bancaria.

Franqueo a máquina.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Valores añadidos/Servicios adicionales (solo para clientes con contrato)

- Información de devoluciones.
- Destrucción de envíos devueltos.
- Seguimiento de campañas.
- Recogida a domicilio.
- Clasificación de envíos.
- Normalización de direcciones.

Garantías

En estos servicios no procede indemnización alguna al no ser un producto registrado.

El Publicorreo Internacional es un producto que se asimila en cuanto a características con el Publicorreo Óptimo con la diferencia del ámbito y algunas características específicas del mismo.

C) Publicorreo Premium

- Envíos de ***mailing*** personalizado que cumplan dos requisitos:
  - Destinados a la promoción y venta de bienes y servicios que, por las características especiales del mensaje que contengan, necesiten tener mayor flexibilidad en su formato y peso.
  - Por su formato o color no pueden ser depositados en el buzón del destinatario o tratados y clasificados automáticamente por Correos.
- **Publicorreo Premium** está especialmente indicado para enviar muestras y objetos promocionales. Los envíos deben reunir los siguientes requisitos:
  - Estar formados por comunicaciones publicitarias o promocionales, muestras, catálogos, estudios de mercado o publicidad.
  - Que contengan un mensaje similar, aunque el nombre, dirección y cualquier número o código de identificación que se asigne a sus destinatarios sean distintos en cada caso.
  - Que se remitan a un mínimo de 100 destinatarios por remesa, para llegar a este mínimo se puede contabilizar junto con los envíos de Publicorreo Internacional.
  - Son envíos con dirección. Las señas podrán figurar en el objeto mismo o en su envoltura.
  - El personal autorizado de Correos, en especial en el proceso de admisión, podrá comprobar que los envíos cumplen con las características propias del producto contratado.
  - En el anverso del envío (cara donde va la dirección del destinatario), en el casillero de «Franqueo Pagado» debe aparecer la inscripción «Publicorreo Premium».

Glosario

Mailing: El *mailing* es un formato publicitario empleado para promocionar los productos y servicios de una marca o negocio a través del correo electrónico. Por extensión, se usa también como sinónimo de correo en cualquiera de sus soportes.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

Ámbito de admisión

Todo el territorio nacional, incluido Andorra.

Ámbito de destino

Nacional:

Zona A: Envíos con destino local, capitales de provincia, localidades con administraciones de Correos y poblaciones de más de 50.000 habitantes especificados por Correos.

Zona B: Resto de destinos.

Plazo de entrega

Nacional:

Entrega en 4 días hábiles, entrega en todo el territorio nacional (en el 90% de los envíos).

Peso máximo

2 kg.

Medidas

Máximas:

- Formato caja/sobre: L+A+A = 90 cm sin que la medida mayor exceda de 60 cm.
- Formato Rollo: L+2D = 104 cm sin que la medida mayor exceda de 90 cm.

Mínimas:

- Formato caja/sobre: 9×14 cm.
- Formato Rollo: L+2D = 17 cm. La medida mayor no será inferior a 10 cm.

Los envíos con dimensiones inferiores deberán llevar adherida una etiqueta de 10×7 cm, en la que figure la dirección y el franqueo.

Entrega de los envíos

Se llevarán al domicilio todos los envíos de Publicorreo Premium de hasta 2 kg. Si es posible, la entrega de estos envíos se realizará mediante depósito en el casillero domiciliario.

- Si no fuese posible, el personal de reparto intentará la entrega en el domicilio del destinatario.
- Si de esta forma tampoco es posible la entrega, se dejará aviso para que dicho envío sea recogido en Lista.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Medios de franqueo

Franqueo pagado.

Metálico/sellos/tarjeta bancaria.

Franqueo a máquina.

Valores añadidos/Servicios adicionales (solo para clientes con contrato)

- Información de devoluciones.
- Destrucción de envíos devueltos.
- Seguimiento de campañas.
- Recogida a domicilio.
- Clasificación de envíos.
- Normalización de direcciones.

Garantías

Este servicio no tiene asociada ninguna garantía al ser un envío ordinario.

Glosario

Geoposicionamiento: Ubicación de una persona o una cosa sobre la superficie terrestre, generalmente especificando la latitud y longitud de la misma.

D) Publicorreo Plus

Es una solución paquetizada integral que permite optimizar las campañas de marketing directo con un presupuesto ajustado.

- **Opción 1: Paquete Captación Hogares (B2C)**
  Incluye: **geoposicionamiento** de consumidores, detección de clientes potenciales a través de herramientas de **geomarketing**, distribución de los envíos mediante un Publicorreo Óptimo y seguimiento de la campaña.

- **Opción 2: Paquete Captación Negocios (B2B)**
  Incluye: selección de empresas mediante variables de decisión, registros de dichas empresas con sus direcciones para poder realizar las comunicaciones, distribución de los envíos mediante un Publicorreo Óptimo, seguimiento de las campañas y de las devoluciones.

- **Opción 3: Paquete Fidelización Multisoporte**
  Incluye: normalización de las direcciones del cliente, cualificación de los contactos, distribución de los envíos mediante un Publicorreo Óptimo e información de las devoluciones. También permite contratar los servicios de *emailing* y SMS.

Glosario

Geomarketing: Localización exacta de los clientes, ubicándolos sobre un mapa digital o impreso a través de símbolos y colores personalizados.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

Días hábiles: Los días hábiles son, actualmente y con la reforma de la Ley 39/2015, desde el lunes hasta el viernes. Por tanto, se excluyen los sábados, domingos y festivos (inhábiles).

Glosario

Variables socioeconómicas: Indican un estado o situación del consumidor, como el nivel de ingresos, la ocupación y el nivel de estudios. Constituyen criterios objetivos para clasificar o dividir mercados. Suelen combinarse para determinar la clase social. Sirven también para explicar el comportamiento del consumidor.

Glosario

Ratio de conversión: Es el porcentaje de usuarios que llevan a cabo una determinada acción, como la adquisición de un producto o servicio a raíz de una acción de marketing.

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

Ámbito

Nacional.

Plazos de entrega de los registros

Correos facilitará el fichero con los registros entre 2 y 5 días tras la firma de la documentación.

Plazos de entrega de los envíos

Entre 2 y 4 **días hábiles** (en el 90 % de los casos).

Peso máximo

Máximo por envío: 100 g.

Medidas máximas

23×33×2 cm.

Valores añadidos/Servicios adicionales

Destrucción de envíos.

Características del servicio:

- Campañas multisoporte que hagan más efectivas las comunicaciones, al facilitar las plataformas, para que el mensaje llegue también por *e-mail* y SMS a los clientes finales.
- Geoposicionamiento de la base de datos del cliente final de Correos, sean empresas o consumidores, en función de múltiples variables demográficas y **variables socioeconómicas**.
- Identificación de oportunidades clave al disponer de un gran volumen de variables de decisión y de las mejores bases de datos nacionales para contactar con empresas y con autónomos.
- Máxima garantía de entrega, dado que Correos dispone de la información de contacto semidireccionada de todos los hogares del país.
- Mejora el contacto con los clientes finales ya que Correos registra las devoluciones de la campaña permitiendo tener actualizada la base de datos del cliente.
- Rentabilidad para las campañas al conocer previamente los costes.

E) Correos Add

Gracias a los más de 20.000 empleados que todos los días recorren su zona de reparto, Correos Add ofrece a los clientes la actualización de su información a medida que realizan sus campañas.

El objetivo de Correos Add es perfeccionar las bases de datos de nuestros clientes.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Para cualquier estrategia de comunicación, es imprescindible disponer de información de calidad. Garantizar la fiabilidad y calidad de los datos nos permite aumentar la efectividad y el retorno de la inversión con un mayor **ratio de conversión**.

La contratación de estos servicios puede ir asociada al resto de los productos de Correos Directo: Correos *Target,* Correos Data o los productos de Publicorreo o Publibuzón.

Correos Add en sí mismo no es un servicio, sino varios: normalización de direcciones y enriquecimiento.

Normalización de direcciones

El servicio de normalización de direcciones consiste en depurar las bases de datos para detectar duplicados, direcciones incorrectas y homogeneizar los campos que componen una dirección (tipo, nombre o número de vía, código postal, población, etc.).

Este servicio puede ser un proceso manual o automatizado:

- **Tratamientos automatizados** del fichero del cliente que normalizan y **deduplican** direcciones con el fin de minimizar el fallo en el envío.
  La **normalización** automática de registros nos permite **estandarizar:**
  - Denominaciones del domicilio: homogeneizar poblaciones o vías y añadir información geográfica de tipo estadístico para facilitar los procesos de identificación de duplicados.
  - Nombres: permite tratar, separar, asignar género y mejorar nombres y apellidos.
  - Empresas: permite normalizar y estandarizar las denominaciones sociales de empresas y sus NIF.

  La **deduplicación** consiste en detectar duplicidades en una base de datos mediante procesos de agrupación.

- **Tratamientos manuales** del fichero del cliente cuando los procesos automatizados no han permitido mejorar la calidad de los datos.

Enriquecimiento informatizado de direcciones

Incorporará cada registro del fichero propiedad del cliente, los códigos INE y la coordenada de la dirección. Esto permitirá un correcto geoposicionamiento del registro para el envío.

- **Características**
  Este producto va dirigido tanto a particulares como a empresas que pretenden conocer de una forma más precisa a su público objetivo y así poder tomar decisiones de una forma más adecuada. Con este producto, los clientes podrán realizar campañas apropiadas a sus necesidades, maximizar el retorno de su inversión y reducir su riesgo empresarial al lanzar campañas concretas y adecuadas.
  Este producto va dirigido a:

Glosario

Deduplicación: Metodología o técnica que intenta evitar la información duplicada. Esta acción permite identificar y eliminar datos redundantes aunque estén registrados de forma diferente o contengan errores de grabación, errores ortográficos y confusiones fonéticas.

Glosario

Estandarizar: Aplicar un patrón o tipo común (del inglés, *standard*).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

Micromarketing: Personalización de las acciones de venta por el conocimiento profundo de los intereses y hábitos del consumidor individual.

– Grandes anunciantes

- Realizan grandes campañas a nivel nacional.
- Hacen inversiones importantes en medios convencionales.
- Buscan complementarlas con otras acciones de publicidad para potenciar resultados.

– Pequeños anunciantes

- Hacen campañas a nivel local.
- Sus inversiones son pequeñas y de **micromarketing**.
- No suelen usar medios convencionales.

- **Plazos de entrega de la base de datos (BB. DD.) tratada**
  El servicio se iniciará tras la firma del contrato y se finalizará con la entrega de las bases de datos con los registros normalizados, enriquecidos o capturados.
  La información se entregará en un plazo máximo de 5 días conforme a la complejidad de la base de datos:

  – Baja: 2 días laborables.
  – Media: 3 días laborables.
  – Alta: 5 días laborables.

Glosario

Retorno de la inversión: También denominada ROI por sus siglas en inglés (*Return On Investment*) Es un instrumento empresarial que permite calcular el retorno esperado de una acción empresarial; por ejemplo, de marketing.

F) Correos Data

El éxito de una buena comunicación no reside solo en disponer de un buen mensaje y contenido o de un diseño muy elaborado, sino en hacer llegar este mensaje a los consumidores adecuados, para lo que se requiere una información precisa. La calidad de las bases de datos determina el éxito de una comunicación y un incremento del **retorno de la inversión**.

Junto con Correos *Target,* **Correos Data** permite aplicar las técnicas adecuadas para seleccionar el público objetivo más preciso. Ofrece los productos y servicios más adecuados para optimizar las campañas de captación de clientes potenciales y mejorar la eficacia de las comunicaciones comerciales.

Este producto va dirigido a:

- Grandes anunciantes:

  – Realizan grandes campañas a nivel nacional.
  – Hacen inversiones importantes en medios convencionales.
  – Buscan complementarlo con otras acciones de publicidad para potenciar resultados.

- Pequeños anunciantes:

  – Hacen campañas a nivel local.
  – Sus inversiones son pequeñas y de micromarketing.
  – No suelen usar medios convencionales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Bases de datos de empresas

Correos Data ofrece la posibilidad de disponer de bases de datos de empresas y profesionales o de la ubicación de los consumidores en función del perfil al que deseen dirigirse los clientes.

El éxito de una base de datos reside en los siguientes principios:

- Disponer de variables de contacto y localización.
- Actualización y enriquecimiento constantes.
- Variables de segmentación que permitan discriminar registros hasta alcanzar el objetivo.
- Variables y atributos que permitan construir indicadores o variables calculadas que generen conocimiento.

1. **Bases de datos *Business to Business* (B2B)**
   Identifica a las empresas y profesionales. Ofrece los datos de contacto. Además, dispone de variables de segmentación e indicadores propios que facilitan la selección de aquellos negocios que mejor representan al público objetivo al que el cliente quiere dirigirse. Para realizar una comunicación a empresas o profesionales, debemos realizar labores previas de análisis y segmentación que seleccionen los contactos a los que se quiere comunicar. La aplicación de técnicas de **marketing analítico** reduce costes porque acota el volumen de envíos e incrementa la eficiencia al dirigirnos al ***target*** adecuado.

2. **Bases de datos *Business to Consumer* (B2C)**
   Permiten conocer el comportamiento y estructura de los hogares españoles con el fin de conseguir seleccionar el perfil de los consumidores finales más adecuados a los que se quiere comunicar de forma no personalizada, pero con máxima garantía de resultados. El éxito de una comunicación a consumidores finales reside en llegar a aquellos que puedan estar realmente interesados, con un mensaje que transmita personalización y que consiga enganchar al consumidor con estrategias promocionales.
   Correos Data proporciona también la base de datos de Códigos Postales que ha sido mejorada y a la que se incorporan dos bases de datos con valores añadidos.

Bases de datos de Códigos Postales

Correos Data ofrece la base de datos de Códigos Postales (con actualización o sin ella), base de datos de Códigos Postales Plus y Capa Cartográfica (con o sin actualización trimestral), bases de datos enriquecidas con el objetivo de ser el referente de información postal con todos los códigos postales, municipios, entidades colectivas, entidades singulares, núcleos y lugares diseminados de España con información agregada del tipo:

- **Código INE de vía largo**.
- Información sociodemográfica.
- Información económica.
- Información catastral.
- Posición espacial.

Glosario

Marketing analítico: Consiste en el análisis del estado de la empresa, el estudio de la competencia, qué costes ha asumido la empresa y el estudio de acciones pasadas y futuras. El marketing analítico ofrece datos relevantes a las empresas para tomar mejores decisiones en el futuro.

Glosario

Target: O *target group,* público objetivo.

Glosario

Código INE de vía largo: El código de municipio se compone de cinco dígitos; los dos primeros corresponden a la provincia y los tres restantes al municipio dentro de esta. Asimismo, se publica un sexto dígito de control que, asignado mediante una regla de cálculo, permite la detección de errores de grabación y codificación.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La base de datos se actualiza mensualmente para los clientes que hayan contratado actualización.

Los derechos de licencia de uso de la base de datos de Códigos Postales que adquiere el cliente no pueden ser cedidos, sublicenciados ni transferidos a otra empresa o persona. Esta base de datos tampoco puede ser utilizada en internet cuando la aplicación en la que esté integrada sea un buscador de códigos postales igual o similar al que Correos tiene en su página web.

El periodo de contratación tiene una duración inicial de un año; cuando finalice, podrá seguir renovándose por periodos también anuales.

Se han desarrollado tres productos diferenciados:

1. **Base de datos de Códigos Postales Básica**
   Información de todos los códigos postales, entidades singulares, colectivas, núcleos y diseminados.

2. **Base de datos de Códigos Postales Plus**
   Posee una arquitectura más orientada a estrategias de marketing que ofrece la máxima comodidad e información a los clientes de Correos. Incluye nuevos indicadores que aportan valor añadido a los datos actuales y un mayor número de localidades.
   Tanto la base de datos de Códigos Postales Básica como la Plus ofrecen la posibilidad de contratar actualizaciones trimestrales.

3. **Capa Cartográfica de Códigos Postales**
   La Capa Cartográfica es una representación geográfica de todos los códigos postales de España. Permite delimitar todos los códigos postales para ubicar las localidades según la clasificación del **INE**. Permite un conocimiento único del territorio, porque estandariza y delinea las áreas poligonales, accidentes geográficos y vías de comunicación; además, se actualiza diariamente.
   La Capa Cartográfica puede implementarse en cualquier herramienta de geomarketing. Por ello, resulta muy útil para georreferenciar y realizar análisis espaciales basados en códigos postales.

Glosario

INE: El Instituto Nacional de Estadística (INE) es el organismo oficial español encargado de recopilar las estadísticas sociales y económicas, así como planificar, ejecutar y analizar el censo de población.

Plazos de entrega de las bases de datos

Para los productos Bases de datos (B2B) y Bases de datos (B2C), el servicio se iniciará tras la firma del contrato y finalizará con la entrega de las conclusiones del análisis.

El tiempo estimado de las conclusiones dependerá de la complejidad del análisis y de la selección de registros. Orientativamente, se establecerán los siguientes tiempos de respuesta según la complejidad:

- Baja: 2 días laborables.
- Media: 4 días laborables.
- Alta: 7 días laborables.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Para los productos de bases de datos de Códigos Postales, el periodo de contratación tiene una duración inicial de un año. Transcurrido este tiempo, podrá seguir renovándose por periodos también anuales.

G) Correos *Target*

Este servicio de Correos está orientado a las empresas que quieren seleccionar el *target* más adecuado para su marca a través de técnicas analíticas y de segmentación con el objetivo de mejorar el lanzamiento de sus campañas de comunicación y maximizar su rendimiento.

Para ello, Correos *Target* identifica las zonas óptimas o los receptores *target*, personaliza las comunicaciones a los clientes potenciales y optimiza las campañas para mejorar la relación del cliente con el público.

Correos *Target* trata la información mediante análisis de variables que seleccionan los registros que mejor representan al público objetivo del cliente, sean consumidores o empresas. A través de estas técnicas de segmentación se mejoran los ratios de **fidelización**, se incrementan las ventas y se captan nuevos usuarios al negocio.

El servicio utiliza el geomarketing para localizar, con exactitud sobre un mapa, a clientes, sucursales o a la competencia. De este modo, permite identificar los puntos de venta más estratégicos y diseñar rutas de marketing más rentables. El geomarketing permite un mayor conocimiento del mercado, focalizar esfuerzos en determinados segmentos y determinar el área de influencia de la marca.

Correos *Target* analiza la calidad de los datos y de la información de la que dispone el cliente con el objetivo de eliminar las carencias en su negocio y de orientar sus decisiones para maximizar su rendimiento. De este modo, el cliente puede aumentar la precisión de sus campañas de marketing, fidelizar a sus clientes actuales e identificar a su público objetivo y al mercado potencial existente en una zona determinada.

Glosario

Fidelización: La fidelización del cliente es un proceso que consiste en desarrollar una relación positiva entre los consumidores y la empresa, para que aquellos regresen a comprar sus productos o servicios. Un cliente es leal a partir de un conjunto de interacciones satisfactorias con la empresa.

3.2.5. Respuestas comerciales

A) Franqueo en destino y CCRI

- Este servicio permite recibir una respuesta de los clientes sin coste alguno para ellos cuando envíen: pedidos, respuestas a encuestas o a formularios de calidad, información para la creación de datos, solicitudes de promociones o devolución de la documentación cumplimentada.
- Las respuestas tendrán categoría de cartas, para garantizar la calidad en la entrega; los clientes las pueden depositar en cualquier buzón de Correos.
- La recepción de las respuestas se centraliza en un apartado de Correos de la oficina elegida por el contratante.

Glosario

CCRI: Apartado postal específico para la recepción centralizada de respuestas comerciales internacionales franqueadas en destino.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ámbito de aplicación

Nacional e Internacional.

Medidas

Para Franqueo en destino (FD) y CCRI

Máximas:

- Sobre/Caja: L + A + A = 90 cm (L, A, A≤60 cm).
- Rollo/Tubo: L + 2D = 104 cm (L, D≤90 cm).
- Tarjeta Postal: 23,5×12 cm.

Mínimas:

- Sobre/Caja: 14×9 cm.
- Rollo/Tubo: L + 2D = 17 cm (L, D > 10 cm).
- Tarjeta Postal: 14×9 cm.

Peso

Franqueo en destino (FD): hasta 2 kg.

CCRI: hasta 250 g.

Características específicas de la imagen franqueo en destino en los envíos

El diseño del sobre o tarjeta «Franqueo en destino» para el ámbito nacional presenta las siguientes características:

- La inclusión de la identificación de Correos como proveedor del servicio que, necesariamente, llevará estos cuatro elementos: la palabra «España», la cornamusa, la indicación «Franqueo en destino» y las siglas F. D.
- Las medidas de referencia para estas indicaciones en cajetín serán de 52×22 mm o 19,8×22 mm.

El anverso de los sobres o tarjetas postales utilizables en el servicio Franqueo en destino debe ajustarse a uno de los siguientes modelos de referencia:

1. Barra vertical de color azul (Pantone 541 C) o negro.
2. Espacio reservado para la indexación: 15 mm en el borde inferior.
3. Posibilidad de utilización de color gris/negro en toda la grafía preimpresa.
4. Se puede insertar en el ángulo superior izquierdo «Respuesta comercial»
5. Se puede incorporar imagen y publicidad del cliente en el margen izquierdo del anverso del sobre.

En el BLOQUE DIRECCIÓN figurará la siguiente información:

Entidad (titular del apartado F. D.), Código de Red de Oficina, N.º de apartado F. D., Código postal, Localidad, Provincia.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

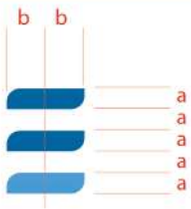
BANDAS

Módulo elemental:

Banda horizontal azul que se repite verticalmente conformando la gráfica específica de Franqueo en Destino.

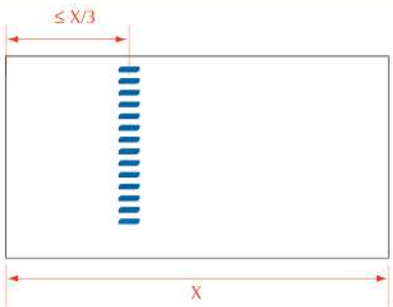
Color: Pantone 541 C.

Dimensiones: 11 x 3 mm. (tolerancia 20%)



Repetición:

Vertical desde la zona superior hasta 15 mm. antes del borde inferior, manteniendo una separación entre bandas igual a su altura.



Ubicación:

Punto medio de la banda estará situado a no más de 1/3 de la longuitud horizontal del sobre.

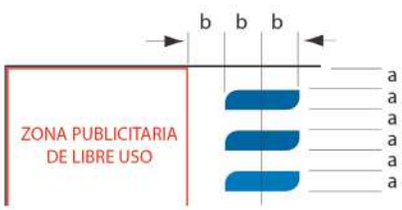
CAJETÍN POSTAL FD

Dimensiones: 52 x 22 mm.

Ubicación:

Dentro de la zona de franqueo situada en la esquina superior derecha, dentro de un rectángulo de 40 x 74 mm.

ZONA PUBLICITARIA DE LIBRE USO



Dimensiones máximas:

Verticalmente, a partir de 15 mm. desde el borde inferior (zona de exclusión) podrá terminar a sangre en el borde superior.
Horizontalmente, partiendo de un espacio libre no inferior a 3 mm. (igual a la altura del módulo de repetición) que la separe de las bandas horizontales podrá terminar también a sangre en el borde izquierdo.

Especificaciones para respuestas comerciales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

3.2.6. Libros

Servicio disponible para empresas del sector editorial que necesitan distribuir libros por correo a domicilio y al mejor precio, con total fiabilidad. No se requieren cantidades mínimas de ejemplares por remesa.

Debe tratarse de una publicación encuadernada o en fascículos enviada por empresas editoriales, distribuidoras o centros de enseñanza por correspondencia autorizados, siempre que no contengan otra publicidad que la que figure en sus cubiertas.

También incluye el material fonográfico y videográfico.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ámbito de admisión

Todo el territorio nacional, incluido Andorra.

Ámbito de destino

Nacional:

Zona A: Envíos con destino local, capitales de provincia, localidades con administraciones de Correos y poblaciones de más de 50.000 habitantes especificados por Correos.

Zona B: Resto de destinos.

Internacional:

ZONA 1: Europa, incluida Groenlandia.

ZONA 2: Resto de países, excepto los de las zonas 1 y 3.

ZONA 3: Australia, Canadá, Estados Unidos, Japón, Nueva Zelanda y Rusia.

Plazo de entrega

Nacional:

Entre 2 y 6 días hábiles (en 6 días hábiles el 95% de los envíos).

Internacional:

Europa: de 6 a 8 días hábiles.

Resto: según país.

Peso máximo

2 kg.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Medidas

Máximas:

Sobre/Caja: L+A+A = 90 cm (L, A, A ≤ 60 cm).

Mínimas:

Sobre/Caja: 14×9 cm.

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10×7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo.

Entrega de los envíos

Consta de un único intento de entrega.

Los envíos de hasta 500 g se dejan en el buzón o casillero del domicilio del destinatario, si sus características lo permiten.

Para los envíos de más de 500 g, se deja un aviso al destinatario para que pueda recoger el envío en la oficina de Correos que corresponda a su domicilio. A petición del destinatario, estos envíos podrán entregarse a domicilio, abonando el importe correspondiente al servicio adicional «Entrega a domicilio de envíos».

Medios de franqueo

Franqueo pagado.

Metálico/sellos/tarjeta bancaria.

Franqueo a máquina.

Valores añadidos/Servicios adicionales (solo para clientes con contrato)

- Recogida a domicilio.
- Clasificación de envíos.
- Normalización de direcciones.

Otras características

- Deberán llevar un **código OR** en el envío. El código OR deberá situarse en lugar visible del anverso del envío y entre el código y cualquier otro elemento (como dirección del destinatario o remitente, franqueo) deberá haber como mínimo 10 mm de distancia. Asimismo, no deberán incluirse dos códigos encaminadores (código OR) en un mismo envío.
  Es muy importante que, en el caso de que se genere una etiqueta independiente con el código OR, el código postal embebido en la etiqueta OR debe ser el mismo que el que figura en la dirección del envío. Al tratarse de un código de encaminamiento, el sistema de clasificación obedecerá al código postal de la etiqueta, independientemente del código postal que figure en la dirección del envío.
  Ver Anexo: OR - Código de encaminamiento.

Glosario

Código OR:
Código de barras que permite la clasificación automática de los envíos ordinarios de libros y similares.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- En todo caso, los envíos se presentarán debidamente acondicionados, es decir, con el embalaje adecuado que garantice la integridad del contenido, ajustándose a las dimensiones máximas y mínimas y a la normativa establecida por Correos; identificados en el anverso con el cajetín correspondiente al sistema de franqueo utilizado, ya sea máquinas de franquear o franqueo pagado.
- El embalaje debe permitir la verificación del contenido. Cuando se trate de envíos cerrados, llevarán la indicación: «Para inspección postal abrir aquí» en una de sus solapas. Se admiten embalajes de plástico siempre que en el reverso lleven una franja opaca o blanca que permita la impresión indeleble, tanto mecánica como manuscrita.
- No es necesaria una autorización para usar este servicio; no obstante, para acogerse a la tarifa de libros, el remitente del envío ha de ser una empresa editorial, distribuidora, academia, etc., relacionada con este sector.

Garantías

En estos servicios no procede indemnización alguna al no ser un producto registrado.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

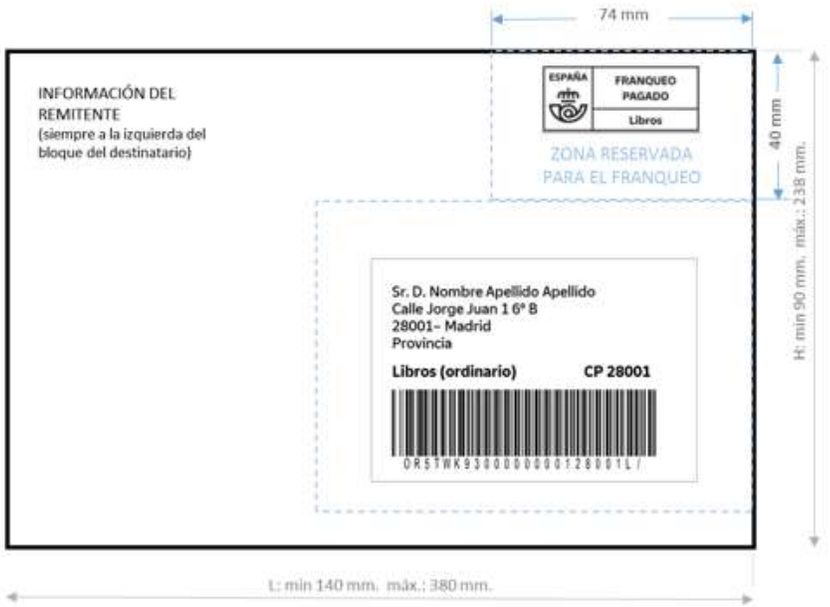
OR - Código de encaminamiento

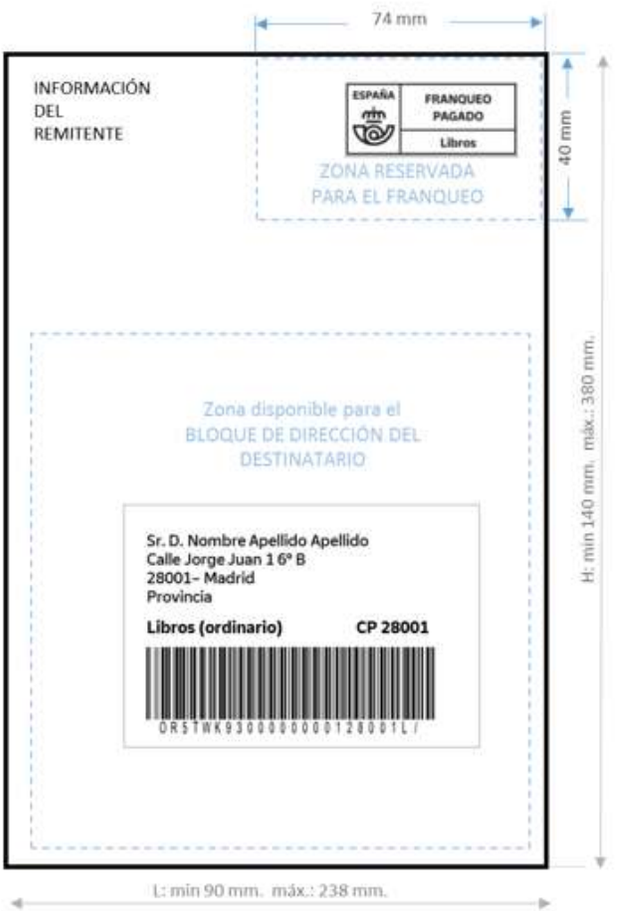
1.- Situación del código OR en el envío con una etiqueta de código

Situación del código OR en el envío de libros.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2.- Situación del código OR embebido en la etiqueta de la dirección





Situación del código OR en el envío de libros.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Es muy importante que en el caso de que se genere una etiqueta independiente con el código OR, el código postal embebido en la etiqueta OR debe ser el mismo que el que figura en la dirección del envío. Al tratarse de un código de encaminamiento, el sistema de clasificación obedecerá al código postal de la etiqueta, independientemente del código postal que figure en la dirección del envío.

Situación del código OR en el envío de libros.

A) Programa Postlibris

Correos y las **organizaciones representativas del sector de empresas editoras y distribuidoras** han acordado mantener en 2022 las condiciones y descuentos especiales del Programa Postlibris para el envío de libros por correo.

Más información

Organizaciones representativas del sector de edición y distribución adheridas, junto con Correos, al **Programa Postlibris:**

- FEDECALI (Federación Española de Cámaras del Libro).
- CEGAL (Confederación Española de Gremios y Asociaciones de Libreros).
- FANDE (Federación de Asociaciones Nacionales de Distribuidores de Ediciones).
- FGEE (Federación de Gremios de Editores de España).

Así, tanto las empresas que soliciten su adscripción al programa Postlibris durante el año 2022 como las que se hayan acogido al programa anteriormente disfrutarán de estos beneficios:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

Epígrafes de actividades (económicas): Clasificación adoptada por el INE para favorecer la implementación de estadísticas nacionales que puedan ser diferenciadas de acuerdo con las actividades establecidas y para clasificar unidades estadísticas y entidades según la actividad económica ejercida. Esta clasificación se utiliza por la Administración a fin de identificar las empresas a efectos oficiales.

- Aplicación del 25 % de bonificación en las tarifas de «Libros» de cualquiera de las zonas de ámbito nacional.
- Descuento del 30 % en la tarifa de «Paq Estándar», modalidad «Entrega en Oficina Elegida».

Dichas tarifas están recogidas en el Anexo I de la Instrucción sobre Tarifas 2022 de los Servicios Postales y de Telecomunicación prestados por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

Los clientes adscritos al Programa Postlibris que utilicen «Paq Estándar Entrega en Oficina Elegida» para el envío de libros podrán contratar los valores añadidos propios del producto. En ese caso, el descuento solo se aplicará a la tarifa del «Paq Estándar», pero nunca en los valores añadidos que se contraten con el mismo.

Adscripción al Programa Postlibris

Las empresas editoras o distribuidoras de libros o establecimientos de venta a distancia de libros podrán acogerse al programa Postlibris. Deben acreditar que tienen como actividad primera o secundaria cualquiera de los **epígrafes de actividades** siguientes:

- 476.1 Edición de libros.
- 476.9 Otras **ediciones NCOP.**
- 479.1 Comercio al por menor por correspondencia o internet.
- 619.6 Comercio al por mayor de libros, periódicos y revistas.
- 659.4 Comercio al por menor de libros, periódicos y revistas.
- 665 Comercio al por menor por correo o por catálogo.

Las empresas que aún no se hayan acogido al programa Postlibris podrán solicitarlo en cualquier oficina de Correos. Para ello deberán:

Glosario

Ediciones NCOP: Comprende las ediciones no especificadas en otros epígrafes, tales como edición de imágenes, grabados, tarjetas postales, etc.; edición de folletos, edición musical impresa o manuscrita y otras ediciones (sellos de correos, calendarios, almanaques, etc.).

- Ser titulares de una tarjeta Más Cerca de Correos.
- Presentar copia de la declaración censal modelo 036 o 037 del IAE de la Agencia Tributaria, en el que debe figurar como actividad primera o secundaria cualquiera de los epígrafes del sector librero antes mencionados.

Condiciones de acceso a los descuentos del Programa Postlibris

- Estos descuentos se aplicarán exclusivamente a las empresas acogidas al programa Postlibris que no tengan contrato con Correos del producto «Libros».
- Este descuento es incompatible con cualquier otro descuento de Correos.
- El importe del franqueo será el que resulte de aplicar el descuento Postlibris a la tarifa vigente de «Libro nacional» o «Paq Estándar Entrega en Oficina Elegida», que corresponda al tramo de peso que tenga el envío.
- La admisión de los envíos con descuento Postlibris se realizará solo en Oficinas de Correos. No se permiten admisiones en Centro de Admisión Masiva o con recogida a domicilio.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Las empresas suscritas al programa Postlibris deberán presentar siempre la Tarjeta Más Cerca, de la que sean titulares, en el momento de la admisión de estos envíos.
- El pago de estos envíos se realizará en metálico, con tarjeta de crédito o con la Tarjeta Más Cerca. En el caso del producto «Libros», además podrán utilizarse sellos, estampillas o estampación con máquinas de franquear.

3.2.7. Publicaciones periódicas

Servicio a editores o distribuidores de prensa para enviar periódicos, revistas, boletines, etc., a sus suscriptores. Deben ser publicaciones que se editen periódicamente con un plazo fijo, con el mismo título en cada ejemplar y un contenido de índole diversa. Es un servicio para clientes con o sin contrato.

Para utilizar esta tarifa, la empresa remitente, editora o distribuidora, necesita una autorización —para cada cabecera de revista— de los Servicios Comerciales de Correos de la zona a la que pertenezca su provincia. Estos comprobarán que la publicación cumple los requisitos necesarios para otorgarle la «**calificación**» **postal de Publicación Periódica.**

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ámbito de admisión

Todo el territorio nacional, incluido Andorra.

Ámbito de destino

Nacional:

Zona A: Envíos con destino local, capitales de provincia, localidades con administraciones de Correos y poblaciones de más de 50.000 habitantes especificados por Correos.

Zona B: Resto de destinos.

Internacional:

ZONA 1: Europa, incluida Groenlandia.

ZONA 2: Resto de países, excepto los de las zonas 1 y 3.

ZONA 3: Australia, Canadá, Estados Unidos, Japón, Nueva Zelanda y Rusia.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Plazo de entrega

Nacional:

4 días hábiles (en el 90% de los envíos).

Internacional:

Europa: 6-8 días hábiles.

Resto: según país.

Peso máximo

2 kg.

Medidas

Máximas:

Sobre/Caja: L+A+A = 90 cm (L, A, A ≤ 60 cm).

Rollo/Tubo: L+2D = 104 cm (L, D ≤ 90 cm).

Mínimas:

Sobre/Caja: 14×9 cm.

Rollo/Tubo: L+2D = 17 cm (L, D > 10 cm).

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10×7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo.

Entrega de los envíos

Consta de un único intento de entrega.

Los envíos de hasta 800 g se dejan en el buzón o casillero del domicilio del destinatario.

Para los envíos de más de 800 g, se deja un aviso al destinatario para que pueda recoger el envío en la oficina de Correos que corresponda a su domicilio. A petición del destinatario, estos envíos podrán entregarse a domicilio, abonando el importe correspondiente al servicio adicional «Entrega a domicilio de envíos».

Medios de Franqueo

Franqueo pagado.

Metálico/sellos/tarjeta bancaria.

Franqueo a máquina.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Valores añadidos/Servicios adicionales (solo para clientes con contrato)

- Recogida a domicilio.
- Clasificación de envíos.
- Normalización de direcciones.
- Información de devoluciones.

Otras características

- Solo podrán utilizar la tarifa postal de «Publicaciones Periódicas» las empresas editoras y distribuidoras que hayan sido autorizadas por los Servicios Comerciales de Correos, los cuales darán una autorización por cada título o «cabecera» de periódico o revista, una vez que comprueben que dicha publicación cumple los requisitos para ser «calificada» postalmente como una publicación periódica.
- Solo podrán ser calificadas como «Publicaciones Periódicas», desde el punto de vista postal, los periódicos o prensa diaria y las publicaciones de información general, así como aquellas otras dedicadas a aspectos especializados, técnicos, científicos y profesionales o destinados a un público lector determinado, que cumplan con los requisitos establecidos por Correos.
  Algunos de estos requisitos son:

  a) Según el contenido del texto de la publicación:

     – Que tenga un mismo título repetido en cada ejemplar.
     – Sus textos y artículos deber tener un contenido diverso.
     – La publicidad no puede superar los ⅔ del total del contenido (incluidos los encartes).
     – Ha de estar paginada.

  b) Según la periodicidad de la publicación:

     – Periodicidad al menos trimestral.
     – Tirada mínima anual: 1.000 ejemplares.

  c) Condiciones exigidas a los editores y distribuidores:

     – Ser editadas e impresas en España o cualquier otro país de la Unión Europea.
     – La publicación debe tener un número de depósito legal, ISSN o NIPO y debe figurar en dicha publicación.

  d) Según el contenido que puede acompañar a la publicación:

     – Suplementos: es una sección especial añadida que se considera que forma parte de la publicación si el texto y artículos tienen la misma temática (por ejemplo, los suplementos semanales).

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Encartes: hoja o conjunto de hojas que pueden ir sueltas o formando parte de la publicación, pero con un formato diferente. Su contenido suele ser publicitario o promocional y pueden incluir pequeñas muestras de producto. El tamaño de estos encartes siempre será igual o inferior al de la publicación. Se permite un número ilimitado de encartes por publicación, siempre que sumado el encarte al resto de la publicidad de la propia publicación no superen los ⅔ del contenido de la misma.
- Muestra de valor/Sachet (bolsita): muestra para consumir en una sola vez que deberá ir adherida a la publicación o encarte. Deben tener un tamaño menor que la publicación o encarte, pesar menos de 50 g y tener 5 milímetros máximos de espesor. El máximo de muestras por publicación es de 3 y deben ir adheridas a un encarte, una por encarte.

- Mínimo de 50 ejemplares por remesa, sumados los envíos dirigidos al ámbito nacional e internacional.
- La admisión de estos envíos en pequeñas cantidades se puede realizar en cualquier oficina de Correos. Para envíos masivos se deberá acudir a las Unidades de Admisión Masiva que Correos tiene en cada provincia.

Garantías

En estos servicios no procede indemnización alguna al no ser un producto registrado.

Envío de publicaciones periódicas editadas por partidos políticos y sindicatos

Las publicaciones periódicas que hayan obtenido dicha calificación postal y sean editadas por los partidos políticos y sindicatos legalmente constituidos tendrán una bonificación del **40 % sobre las tarifas de Publicaciones Periódicas vigentes**, siempre que:

- No contengan otra **información que la propia de aquellas entidades**.
- El peso de los envíos sobrepase los **100 g**.
- Solo aplicable en envíos con **destino nacional**.

Los envíos franqueados con sellos, estampillas o estampaciones de máquinas de franquear llevarán en la cubierta el importe resultante de aplicar lo dispuesto en la instrucción primera anterior con el impuesto correspondiente, en su caso.

Los envíos tendrán el mismo tratamiento que el resto de las publicaciones periódicas.

3.2.8. Cecograma

Cecograma es un producto que permite el envío de documentos cecográficos (escritura con relieve).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Está exento de franqueo cuando es enviado o dirigido a personas invidentes o instituciones de invidentes oficialmente reconocidas.

Estos envíos incluyen la correspondencia, la literatura, cualquiera que sea su formato (material auditivo incluido), y los equipos o los materiales producidos o adaptados para ayudar a las personas ciegas a superar los problemas derivados de su ceguera, tal como se indica en el Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia de la UPU.

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

Ámbito de admisión

Nacional, incluido Andorra.

Ámbito de destino

Nacional e internacional.

Medidas

Máximas:

Sobre/Caja: L+A+A = 90 cm (L, A, A ≤ 60 cm).

Rollo/Tubo: L+2D = 104 cm (L, D ≤ 90 cm).

Tarjeta Postal: 23,5×12 cm.

Mínimas:

Sobre/Caja: 14×9 cm.

Rollo/Tubo: L+2D = 17 cm (L, D > 10 cm).

Tarjeta Postal: 14×9 cm.

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10×7 cm en la que figuren la dirección y el franqueo.

3.2.9. Servicios telegráficos

A) Burofax/Burofax *online*

Envío urgente de mensajes o documentos con entrega registrada (bajo firma del destinatario), cursados por medios electrónicos desde origen hasta el centro de distribución de destino, lo que garantiza el envío seguro de las comunicaciones. Existe la posibilidad de certificar fehacientemente tanto su entrega como su contenido. Entrega el mismo día de su imposición.

Glosario

PEE: Prueba de entrega electrónica.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El Burofax, en función de su forma de admisión y de los valores añadidos, recibe estas denominaciones:

- **Burofax Premium Online:** se interpone desde la oficina virtual.
- **Burofax Premium:** se admite en oficinas tanto para particulares como para clientes con contrato.
- **Burofax Premium Plus:** es un Burofax Premium con PEE5 y Certificación, solo para particulares.
- **Burofax Básico Plus:** es un Burofax Premium con PEE5 y Certificación, solo para contrato.

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

Ámbito

Nacional.

Plazo de entrega

24 horas. Entrega en el mismo día, siempre que se admita antes de las 13:00 horas (excepto en los meses de julio, agosto y septiembre). Si el envío es admitido más tarde de esa hora o bien va dirigido a poblaciones pequeñas, se entregará al día siguiente hábil al de su admisión.

Peso/Medidas

No procede. Se tarifica por hojas.

Acondicionamiento

Los documentos podrán ser presentados en los siguientes formatos, según el canal utilizado para su admisión:

- Red de Oficinas: exclusivamente en formato papel.
- Oficina Virtual: admisión en formatos PDF y Word.
- Canal masivo: admisión de documentos en formatos PDF y Word.

Servicios adicionales/Valores añadidos

Acuse de recibo.

Prueba de Entrega Electrónica - PEE.

Custodia documental 120 meses.

Copia certificada.

Certificación de contenido, entrega o imposición.

(continúa en la página siguiente)

Glosario

Existen actualmente tres tipologías de Prueba de Entrega Electrónica en función del tiempo en custodia por Correos:

PEE5: Prueba de Entrega Electrónica con 5 años de custodia.

PEE10: Prueba de Entrega Electrónica con 10 años de custodia.

PEE15: Prueba de Entrega Electrónica con 15 años de custodia.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Otras Características

- Este producto garantiza la fehaciencia del contenido al poder Correos certificar el contenido que se ha enviado.
- El envío Burofax es de carácter personal y, por ello, solo podrá tener un destinatario. Validez legal frente a terceros. Se incluye la custodia de los documentos emitidos durante un plazo de 5 años (60 meses).

B) Telegrama nacional

El servicio Telegrama posibilita el envío urgente de mensajes con entrega registrada (bajo firma del destinatario) en el ámbito nacional, cursados por medios electrónicos desde origen hasta el centro de distribución de destino, con posibilidad de certificar fehacientemente tanto su entrega como su contenido.

Solo se podrá acceder a este servicio a través de las oficinas de Correos, quedando la Oficina Virtual para uso de clientes con contrato vigente.

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

Ámbito

Nacional.

Plazo de entrega

24 horas. Entrega en el mismo día, siempre que se admita antes de las 13:00 horas (excepto en los meses de julio, agosto y septiembre). Si el envío es admitido más tarde de esa hora, se entregará al día siguiente hábil al de su admisión.

Peso/Medidas

No aplica.

Se tarifica en grupos de 50 palabras.

Entrega

El envío se entrega al destinatario en un sobre cerrado.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Productos sustitutivos

Burofax.

Carta certificada.

Servicios adicionales/Valores añadidos

- Acuse de recibo.
- Prueba de Entrega Electrónica (en ámbito nacional).
- Copia certificada.
- Certificación de texto.
- Certificación de entrega o imposición.

Operativa de prestación

Nacional

Los telegramas se entregan al destinatario bajo firma. En caso de no estar en su domicilio, se intenta una segunda entrega y si tampoco fuese posible realizarla, se avisaría para su recogida en la oficina de Correos de referencia para el destinatario.

3.3. Paquetería de Correos y de Correos Express

3.3.1. Paquetería de Correos

Paquetería nacional

A) Paq Today

Servicio de recogida y entrega en el mismo día. Envío de paquetería en las principales capitales de provincia. Disponible únicamente para clientes con contrato, previa autorización de Operaciones.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

Ámbito

Solo cuenta con una única zona:

Z1.- Provincial.

Plazos de entrega

Se entregará en el mismo día entre 15:00 y 21:00.

- La hora límite de recogida/depósito de envíos:
  - Depósito en el centro logístico de Correos: 14:00.
  - Recogida en tienda o en almacén del cliente: 13:00.

Peso

- Peso real máximo: 5 kg.
- Peso volumétrico:
  - Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio (peso/volumen) / (167 kg/m^3).
  - Se verificará esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente formula: largo×alto×ancho (expresado en cm) / 6.000.
  - Máximo de 8 kg.

Dimensiones

- Mínimas: Las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10×14,5 cm.
- Máximas: 39×39×29 cm.

Entrega de los envíos

Entrega en domicilio: consta de 2 intentos de entrega y 15 días de permanencia en la oficina de referencia.

Otras características

Los clientes podrán depositar hasta 10 bultos por expedición.

- Comunicación por SMS y correo electrónico al destinatario.
- Comunicación de la entrega vía internet o vía telefónica al remitente.
- Gestión de incidencias y estacionados: en caso de producirse una incidencia o imposibilidad de entrega de un envío, permite proceder a su entrega, devolución o destrucción. La respuesta del cliente se puede recibir a través de la oficina virtual, Siebel (ATC) o ficheros de carga.
- POD: Imagen de firma de la entrega. Descarga de las imágenes a través de FTP en servidores Correos.

Glosario

Peso volumétrico: Es el peso de un envío teniendo en cuenta sus dimensiones.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Valores añadidos/Servicios adicionales

Modalidades de Seguro:

- LCTTM: en caso de que el cliente con contrato renunciase expresamente a la modalidad de seguro estándar por tener ya contratada su propia póliza de seguros.
- Estándar: ofrece cobertura a potenciales incidencias como extravíos, robos en reparto, mercancía dañada en Correos o potenciales faltas de contenido.
- Especial: se acuerdan las condiciones específicas con cada cliente. Indemnización pactada.
- Valor declarado de paquetería (antiguo a todo riesgo): aplicable envío a envío y se calcula como un porcentaje en función del valor de la mercancía (hasta un máximo de 6.000€).

Prueba de Entrega Electrónica (PEE):

Documento de Correos que integra los datos de un envío y confirma su entrega o certifica la imposibilidad de la misma (devolución). Incluye firma electrónica y cotejo en la web de Correos.

Entrega exclusiva al destinatario (EDD):

Solo se entregará el envío al destinatario previa identificación.

Reembolso:

La entrega de un envío se realiza previo abono por parte del destinatario (el importe que quiere cobrar el remitente y que figura en el envío) y posteriormente Correos reembolsa.

Cuenta con una única modalidad de abono en cuenta, con un máximo de 2.499,99€.

Entrega en franja horaria:

Para la modalidad de entrega en domicilio se puede elegir la hora de entrega entre las 2 franjas:

- De 15:00 a 18:00.
- De 18:00 a 21:00.

Número de intentos parametrizable:

Por defecto tiene 2 intentos, pero se puede elegir entre 1 o 3 intentos de entrega.

Tiempo de permanencia en lista:

Permite elegir cuántos días se quedará el envío en la oficina después del primer intento de entrega (15 días por defecto y 30 días como máximo).

Canales de comercialización:

- Oficinas de Correos.
- *Online*.
- Red comercial.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

B) Paq Premium

Servicio de entrega a medida, que permite escoger cuándo y dónde quiere su cliente que le entreguemos el envío. Entrega urgente, a domicilio y bajo firma (excepto para las entregas realizadas en terminales Citypaq).

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

Ámbito

España, Andorra y Portugal peninsular.

Z1.- Provincial.

Z2.- Provincias limítrofes (solo a nivel peninsular).

Z3.- Península, incluido Andorra.

Z4.- Baleares, Ceuta y Melilla.

Z5.- Canarias.

Z6.- Canarias interislas.

Z7.- Origen peninsular destino Portugal peninsular.

Z8.- Origen Baleares, Ceuta y Melilla destino Portugal peninsular.

Z9.- Origen Canarias destino Portugal peninsular.

Plazos de Entrega

24/48 horas según origen/destino para el 1.er intento de entrega o puesta a disposición del destinatario en la oficina o dispositivos Citypaq. La entrega se realiza bajo firma (excepto para las entregas realizadas en terminales Citypaq) y en plazo garantizado.

En los envíos con destino u origen Andorra, Canarias, Ceuta o Melilla, NO SE COMPUTARÁ EL TIEMPO DESTINADO A LA TRAMITACIÓN ADUANERA.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El plazo de la devolución de los envíos no entregados será de 24 horas más sobre los plazos expresados anteriormente.

Peso

- Peso real máximo: 30 kg.
- Peso volumétrico:
  - Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio (peso/volumen)/(167 kg/m^3).
  - Se verificará esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente formula: largo×alto×ancho (expresado en cm)/6.000.
    Existen otras modalidades de negociación del peso volumétrico:
    - 125 kg/m^3 [largo×alto×ancho (expresado en cm)/8.000].
    - 143 kg/m^3 [largo×alto×ancho (expresado en cm)/7.000].
    - 167 kg/m^3 [largo×alto×ancho (expresado en cm)/6.000].
    - 200 kg/m^3 [largo×alto×ancho (expresado en cm)/5.000].

Dimensiones

- Mínimas: las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10×14,5 cm.
- Máximas:
  - Caja: L+A+A = 210 cm, sin que la mayor exceda de 120 cm.
  - Rollo o Tubo: L = 120 cm, D = 30 cm.
- Dimensión extra:
  - Una de las medidas no puede exceder 170 cm.
  - L+A+A no puede exceder de 270 cm.

  En caso contrario llevará un sobrecoste.**

	NIVELES	
Dimensiones máximas permitidas	**Estándar**	**Extra**
Una de las medidas no puede exceder de	120 cm	170 cm
La suma total de ancho + largo + alto no puede exceder de	210 cm	270 cm

** CUADRO DE SOBRECOSTES	SOBRECOSTE
Sin dimensión extra	0%
Si una de las medidas excede el máximo estándar	35%
Si ancho + largo + alto excede del máximo estándar	35%
Si hay dos dimensiones extra o todas	70%

Este porcentaje se calculará según la cantidad a facturar del envío por su peso facturable, como se puede ver en los siguientes ejemplos:

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

– Envío cuyas medidas son: 20×30×140 cm, peso real 10 kg, peso volumétrico 14 kg; se le aplicaría la tarifa pactada para 14 kg más el 35% de la misma. Por ejemplo, si la tarifa para 14 kg fuera 10 €, la cantidad por la que se facturaría sería 10 + 3,50 = 13,50 €.
– Envío cuyas medidas son: 50×50×140, peso real 20 kg, peso volumétrico 59 kg; se le aplicaría la tarifa pactada para 59 kg más el 70% de la misma. Por ejemplo, si la tarifa para 59 kg fuera 50 €, la cantidad por la que se facturaría sería 50 + 35 = 85 €.

Entrega de los envíos

Cuatro modalidades de entrega diferenciadas:

- Entrega en domicilio: consta de 2 intentos de entrega y 15 días de permanencia en la oficina de referencia. Modalidad disponible para clientes particulares y con contrato.
  Única modalidad de entrega para envíos Portugal peninsular.
- Entrega en oficina elegida (para envíos con destino Portugal peninsular, solo se prestará la modalidad de entrega en domicilio): el envío es dirigido a la oficina elegida por el cliente, dentro de las que disponen del servicio de punto de entrega de paquetería, donde el destinatario dispondrá de 15 días para recoger el mismo. Se informará al destinatario, mediante SMS o *e-mail*, que tiene a su disposición un envío en la oficina, además se enviarán mensajes de recordatorio de no producirse la recogida.
- Entrega en oficina de referencia: entrega en la oficina de Correos más próxima al domicilio indicado, donde el destinatario dispondrá de 15 días para recoger el mismo. Se informará al destinatario mediante SMS o *e-mail* y teniendo 2 avisos de llegada (a los 5 días de entrada del paquete en la oficina de Correos).
- Entrega en Citypaq: permite a los usuarios la recepción y el envío de paquetes de forma cómoda y segura, las 24 horas del día, todos los días del año, a través de la red de terminales automatizados de paquetería (Citypaq) ubicados tanto en lugares públicos como en las comunidades de vecinos. Disponible únicamente para clientes con contrato.

Otras características

- Expediciones: los clientes con contrato podrán depositar hasta 10 bultos por expedición.
- Comunicación al destinatario determinados eventos logísticos mediante el envío de SMS o correos electrónicos.
- Recogidas: recogida masiva en la dirección que el cliente indique. Solo disponible para clientes con contrato.
- Comunicación de la entrega vía internet o vía telefónica al remitente.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Gestión de incidencias y estacionados: en caso de producirse una incidencia o imposibilidad de entrega de un envío, permite proceder a su entrega, devolución o destrucción. La respuesta del cliente se puede recibir a través de la oficina Virtual, Siebel (ATC) o Ficheros de carga. Localizador Web en www.correos.es.
- Comunicación de la entrega vía internet o vía telefónica al cliente.
- No permite el franqueo a máquina.

Valores añadidos/Servicios adicionales

Modalidades de Seguro:

- LCTTM: en caso de que el cliente con contrato renunciase expresamente a la modalidad de seguro estándar por tener ya contratada su propia póliza de seguros. Solo disponible para clientes con contrato.
- Estándar: ofrece cobertura a potenciales incidencias como extravíos, robos en reparto, mercancía dañada en Correos o potenciales faltas de contenido. Incluido para clientes sin contrato.
- Especial: se acuerdan las condiciones específicas con cada cliente. Indemnización pactada. Solo disponible para clientes con contrato.
- Valor declarado de paquetería (antiguo a todo riesgo): aplicable envío a envío y se calcula como un porcentaje en función del valor de la mercancía (hasta un máximo de 6.000 €).

Prueba de Entrega Electrónica (PEE):

Documento de Correos que integra los datos de un envío y confirma su entrega o certifica la imposibilidad de la misma (devolución). Incluye firma electrónica y cotejo en la web de Correos.

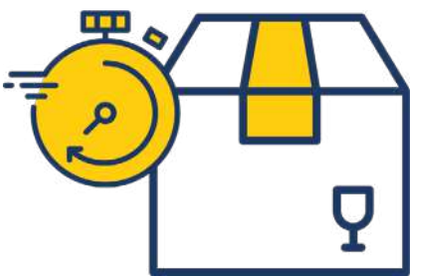
Entrega exclusiva al destinatario (EDD):

Solo se entregará el envío al destinatario previa identificación. Solo disponible para clientes con contrato.

Reembolso:

La entrega de un envío se realiza previo abono por parte del destinatario (el importe que quiere cobrar el remitente y que figura en el envío) y posteriormente Correos reembolsa.

Cuenta con dos modalidades para particulares (entrega en domicilio/apartado postal, máximo 499,99 €, y abono en cuenta, máximo 2.499,99 €) y una solo para contrato (abono en cuenta, con un máximo 2.499,99 €).



(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Entrega en franja horaria

Entrega en día determinado:

El remitente puede elegir en qué fecha se ha de realizar el intento de entrega y el envío permanecerá en depósito hasta la fecha indicada.

Número de intentos parametrizable:

Por defecto tiene 2 intentos, pero se puede elegir entre 1 o 3 intentos de entrega. Solo disponible para clientes con contrato.

Tiempo de permanencia en lista:

Permite elegir cuántos días se quedará el envío en la oficina después del primer intento de entrega (15 días por defecto y 30 días como máximo).

Escaneo con validación:

Verificación mecánica de la autenticidad de documentos de identidad (DNI, Pasaporte, NIE...) para otorgar **máxima seguridad al proceso de identificación.** Solo disponible para clientes con contrato y en la modalidad de entrega en oficina.

Escaneo de documentos:

Escaneo de documentos que requiera un cliente (nóminas, facturas...). Solo disponible para clientes con contrato y en la modalidad de entrega en oficina.

Gestión del DUA de Exportación:

Para los envíos con origen/destino Canarias, Ceuta, Melilla o Andorra se gestionará el Documento Único Administrativo.

Canales de Comercialización:

- Oficinas de Correos.
- *Online*.
- Red comercial.

C) Paq Estándar

Envío de paquetería no urgente. Entregas a domicilio, oficinas de Correos y Citypaq. La más alta calidad de servicio a un precio muy ajustado.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

Ámbito

España, Andorra y Portugal peninsular.

Z1.- Provincial.

Z2.- Provincias limítrofes (solo a nivel peninsular).

Z3.- Península, incluido Andorra.

Z4.- Baleares, Ceuta y Melilla.

Z5.- Canarias.

Z6.- Canarias interislas.

Z7.- Origen Peninsular destino Portugal peninsular.

Z8.- Origen Baleares, Ceuta y Melilla destino Portugal peninsular.

Z9.- Origen Canarias destino Portugal peninsular.

Plazos de Entrega

48/72 horas según origen/destino para el 1.er intento de entrega o puesta a disposición del destinatario en la oficina o dispositivos Citypaq. La entrega se realiza bajo firma y en plazo garantizado.

Para los envíos con destino Canarias, Ceuta o Melilla, consultar la matriz de plazos en este enlace.

En los envíos con destino u origen Andorra, Canarias, Ceuta o Melilla, NO SE COMPUTARÁ EL TIEMPO DESTINADO A LA TRAMITACIÓN ADUANERA.

Peso

- Peso real **máximo**: 30 kg.
- Peso volumétrico:
  - Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio (peso/volumen)/(167 kg/m^3).
  - Se verificará esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente formula: largo × alto × ancho (expresado en cm)/6.000.

  Existen otras modalidades de negociación del peso volumétrico:

  - 125 kg/m^3 (largo × alto × ancho (expresado en cm)/8.000).
  - 143 kg/m^3 (largo × alto × ancho (expresado en cm)/7.000).
  - 167 kg/m^3 (largo × alto × ancho (expresado en cm)/6.000).
  - 200 kg/m^3 (largo × alto × ancho (expresado en cm)/5.000).

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Dimensiones

- Mínimas: Las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 10×14,5 cm.
- Máximas:
  - Caja: L+A+A = 210 cm, sin que la mayor exceda de 120 cm.
  - Rollo o Tubo: L = 120 cm, D = 30 cm.
- Dimensión extra:
  - Una de las medidas no puede exceder 170 cm.
  - L+A+A no puede exceder de 270 cm.

  En caso contrario llevará un sobrecoste.**

	NIVELES	
Dimensiones máximas permitidas	**Estándar**	**Extra**
Una de las medidas no puede exceder de	120 cm	170 cm
La suma total de ancho + largo + alto no puede exceder de	210 cm	270 cm

** CUADRO DE SOBRECOSTES	SOBRECOSTE
Sin dimensión extra	0%
Si una de las medidas excede el máximo estándar	35%
Si ancho + largo + alto excede del máximo estándar	35%
Si hay dos dimensiones extra o todas	70%

Este porcentaje se calculará según la cantidad a facturar del envío por su peso facturable, como se puede ver en los siguientes ejemplos:

- Envío cuyas medidas son: 20×30×140 cm, peso real 10 kg, peso volumétrico 14 kg; se le aplicaría la tarifa pactada para 14 kg más el 35% de la misma. Por ejemplo, si la tarifa para 14 kg fuera 10 €, la cantidad por la que se facturaría sería 10 + 3,50 = 13,50 €.
- Envío cuyas medidas son: 50×50× 140, peso real 20 kg, peso volumétrico 59 kg; se le aplicaría la tarifa pactada para 59 kg más el 70% de la misma. Por ejemplo, si la tarifa para 59 kg fuera 50 €, la cantidad por la que se facturaría sería 50 + 35 = 85 €.

Entrega de los envíos

Cuatro modalidades de entrega diferenciadas:

- Entrega en domicilio: consta de 2 intentos de entrega y 15 días de permanencia en la oficina de referencia. Modalidad disponible para clientes particulares y con contrato. Única modalidad de entrega para envíos Portugal peninsular.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Entrega en oficina elegida (para envíos con destino Portugal peninsular, solo se prestará la modalidad de entrega en domicilio): el envío es dirigido a la oficina elegida por el cliente, dentro de las que disponen del servicio de punto de entrega de paquetería, donde el destinatario dispondrá de 15 días para recoger el mismo. Se informará al destinatario mediante SMS o *e-mail* que tiene a su disposición un envío en la oficina, además se enviarán mensajes de recordatorio de no producirse la recogida.
- Entrega en oficina de referencia (para envíos con destino Portugal peninsular, solo se prestará la modalidad de entrega en domicilio): entrega en la oficina de Correos más próxima al domicilio indicado, donde el destinatario dispondrá de 15 días para recoger el mismo. Se informará al destinatario mediante SMS o *e-mail* y teniendo 2 avisos de llegada (el segundo a los 5 días de entrada del paquete en la oficina de Correos).
- Entrega en Citypaq (para envíos con destino Portugal peninsular, solo se prestará la modalidad de entrega en domicilio): permite a los usuarios la recepción y el envío de paquetes de forma cómoda y segura, las 24 horas del día, todos los días del año, a través de la Red de terminales automatizados de paquetería (Citypaq) ubicados tanto en lugares públicos como en las comunidades de vecinos. Disponible únicamente para clientes con contrato.

Otras características

- Expediciones: los clientes con contrato podrán depositar hasta 10 bultos por expedición.
- Comunicación al destinatario de determinados eventos logísticos mediante el envío de SMS o correos electrónicos.
- Recogidas: recogida masiva en la dirección que el cliente indique. Solo disponible para clientes con contrato.
- Comunicación de la entrega vía internet o vía telefónica al remitente.
- Gestión de incidencias y estacionados: en caso de producirse una incidencia o imposibilidad de entrega de un envío, permite proceder a su entrega, devolución o destrucción. La respuesta del cliente se puede recibir a través de la oficina virtual, Siebel (ATC) o ficheros de carga. Localizador web en www.correos.es.
- Comunicación de la entrega vía internet o vía telefónica al cliente.
- No permite el franqueo a máquina

Valores añadidos/Servicios adicionales

Modalidades de Seguro:

- LCTTM: en caso de que el cliente con contrato renunciase expresamente a la modalidad de seguro estándar por tener ya contratada su propia póliza de seguros. Solo disponible para clientes con contrato.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Estándar: ofrece cobertura a potenciales incidencias como extravíos, robos en reparto, mercancía dañada en Correos o potenciales faltas de contenido. Incluido para clientes sin contrato.
- Especial: se acuerdan las condiciones específicas con cada cliente. Indemnización pactada. Solo disponible para clientes con contrato.
- Valor declarado de paquetería (antiguo a todo riesgo): aplicable envío a envío y se calcula como un porcentaje en función del valor de la mercancía (hasta un máximo de 6.000 €).

Prueba de Entrega Electrónica (PEE):

Documento de Correos que integra los datos de un envío y confirma su entrega o certifica la imposibilidad de la misma (devolución). Incluye firma electrónica y cotejo en la web de Correos.

Entrega exclusiva al destinatario (EDD):

Solo se entregará el envío al destinatario previa identificación. Solo disponible para clientes con contrato.

Reembolso:

La entrega de un envío se realiza previo abono por parte del destinatario (el importe que quiere cobrar el remitente y que figura en el envío) y posteriormente Correos reembolsa.

Cuenta con dos modalidades para particulares (entrega en domicilio/apartado postal, máximo 499,99 €, y abono en cuenta, máximo 2.499,99 €) y una solo para contrato (abono en cuenta, con un máximo 2.499,99 €).

Tiempo de permanencia en lista:

Permite elegir cuántos días se quedará el envío en la oficina después del primer intento de entrega (15 días por defecto y 30 días como máximo).

Escaneo con validación:

Verificación mecánica de la autenticidad de documentos de identidad (DNI, Pasaporte, NIE…) otorgando máxima seguridad al proceso de identificación. Solo disponible para clientes con contrato y en la modalidad de entrega en oficina.

Escaneo de documentos:

Escaneo de documentos que requiera un cliente (nóminas, facturas…). Solo disponible para clientes con contrato y en la modalidad de entrega en oficina.

Gestión del DUA de Exportación:

Para los envíos con origen/destino Canarias, Ceuta, Melilla o Andorra se gestionará el Documento Único Administrativo.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Programa Postlibris:

En las modalidades de entrega en oficina elegida y oficina de referencia, los clientes adscritos en el Programa Postlibris se podrán beneficiar de un 30 % de descuento para el envío de libros.

Canales de Comercialización:

- Oficinas de Correos.
- *Online*.
- Red comercial.

D) Paq Retorno

Servicio de paquetería que permite a cualquier empresa recibir las devoluciones de sus clientes sin coste adicional para ellos. Solo disponible para clientes con contrato.

- **Paq Retorno**: permite recuperar la mercancía de una manera eficaz, óptima y sin coste adicional para sus clientes, aunque el envío de ida se haya realizado con otro operador.
- **Paq Retorno Premium:** tanto la ida como la vuelta se ha gestionado con Correos de manera que toda la trazabilidad del envío estará registrada en los sistemas.

La empresa podrá controlar la fecha tope en la que sus clientes pueden realizar sus devoluciones, asegurar estos envíos y contratar los embalajes de Correos para dichas devoluciones.

Operativa

El cliente:

- Selecciona si el envío está asociado a un envío previo realizado a través de Correos (Paq Retorno Premium) o bien si es un envío independiente (Paq Retorno).
- Elige si desea que Correos proporcione el embalaje del envío, con cargo a su contrato.
- Si está asociado a un envío previo (Paq Retorno Premium), introduce su código identificativo.
- Si no hay envío previo asociado en Correos (Paq Retorno), introduce los datos necesarios para su curso.
- Imprime las etiquetas y las hace llegar al remitente del envío de retorno, para depositarlas en oficina. El remitente también podrá acudir a cualquier oficina de Correos, donde se las proporcionarán indicando el código de envío.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

Ámbito

España y Andorra.

Z1.- Provincial.
Z2.- Provincias limítrofes (solo a nivel peninsular).
Z3.- Península, incluido Andorra.
Z4.- Baleares, Ceuta y Melilla.
Z5.- Canarias.
Z6.- Canarias interislas.

Plazos de entrega

48/72 horas según origen/destino para el 1.er intento de entrega o puesta a disposición del destinatario en la oficina o dispositivos Citypaq. La entrega se realiza bajo firma.

Para los envíos con destino Canarias, Ceuta o Melilla, el plazo será el mismo que para el Paq Estándar. Se puede consultar la matriz de plazos en este enlace.

En los envíos con destino u origen Andorra, Canarias, Ceuta o Melilla, NO SE COMPUTARÁ EL TIEMPO DESTINADO A LA TRAMITACIÓN ADUANERA.

Peso

- Peso real máximo: 30 kg.
- Peso volumétrico máximo: 60 kg.
  - Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio (peso/volumen)/(167 kg/m^3).
  - Se verificará esta relación en el momento de la admisión mediante la siguiente fórmula: largo × alto × ancho (expresado en cm)/6.000.

Dimensiones

- Mínimas:
  - Caja: 15 × 10 cm.
  - Rollo/Tubo: las dimensiones que permitan adherir una etiqueta de 14,5 x 10 cm.
- Máximas:
  - Caja: L + A + A = 210 cm, sin que la mayor exceda de 120 cm.
  - Rollo o Tubo: L = 120 cm, D = 30 cm.

Entrega de los envíos

Cuatro modalidades de entrega diferenciadas:

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Entrega en domicilio: consta de 2 intentos de entrega y 15 días de permanencia en la oficina de referencia.
- Entrega en oficina elegida: el envío es dirigido a la oficina elegida por el cliente, dentro de las que disponen del servicio de punto de entrega de paquetería, donde el destinatario dispondrá de 15 días para recoger el mismo. Se informará al destinatario mediante SMS o *e-mail* que tiene a su disposición un envío en la oficina, además se enviarán mensajes de recordatorio de no producirse la recogida.
- Entrega en oficina de referencia: entrega en la oficina de Correos más próxima al domicilio indicado, donde el destinatario dispondrá de 15 días para recoger el mismo. Se informará al destinatario mediante SMS o *e-mail* y teniendo 2 avisos de llegada (el segundo a los 5 días de entrada del paquete en la oficina de Correos).
- Entrega en Citypaq: permite a los usuarios la recepción y el envío de paquetes de forma cómoda y segura, las 24 horas del día, todos los días del año, a través de la red de terminales automatizados de paquetería (Citypaq) ubicados tanto en lugares públicos como en las comunidades de vecinos.

Otras características

- Posibilidad de fijar el periodo de validez del envío de vuelta.
- Posibilidad de poner a disposición de los clientes embalajes para el envío de vuelta.
- La entrega se produce bajo firma.
- El cliente dispone de toda la red de oficinas de Correos para depositar el envío de vuelta.
- Control total del envío de vuelta gracias a su trazabilidad completa.

Valores añadidos/Servicios adicionales

Modalidades de Seguro:

- LCTTM: en caso de que el cliente con contrato renunciase expresamente a la modalidad de seguro estándar por tener ya contratada su propia póliza de seguros.
- Estándar: ofrece cobertura a potenciales incidencias como extravíos, robos en reparto, mercancía dañada en Correos o potenciales faltas de contenido.
- Valor declarado de paquetería (antiguo a todo riesgo): aplicable envío a envío y se calcula como un porcentaje en función del valor de la mercancía (hasta un máximo de 6.000 €).

Reembolso:

La entrega de un envío se realiza previo abono por parte del destinatario (el importe que quiere cobrar el remitente y que figura en el envío) y posteriormente Correos reembolsa.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Servicio de reembolso hasta un máximo de 999,99€.

Plazo de validez del código de envío configurable

Solo para Paq Retorno con prerregistro.

Canales de comercialización

- Oficinas de Correos.
- *Online*.
- Red comercial.

E) Paq Ligero

Ideal para el transporte de los envíos de bajo coste y de hasta 2 kg. La oferta más competitiva enfocada en la pequeña paquetería.

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

Ámbito

España y Andorra.

Z1.- Provincial.

Z2.- Provincias limítrofes (solo a nivel peninsular).

Z3.- Península, incluido Andorra.

Z4.- Baleares, Ceuta y Melilla.

Z5.- Canarias.

Z6.- Canarias interislas.

Plazos de Entrega

24/48 horas según origen/destino para la entrega en domicilio, en el buzón del destinatario. Este plazo será estimado y en ningún caso se indemnizará por el incumplimiento del mismo.

La entrega se realizará en el buzón del destinatario. De realizarse la entrega en mano (caso de porteros o estafetas), se realiza sin recogida de firma ni identificación del destinatario. De no poder producirse la entrega, pasará a oficina para la recogida por parte del destinatario.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Para los envíos con destino Canarias, Ceuta o Melilla, el plazo será el mismo que para el Paq Estándar. Se puede consultar la matriz de plazos en este enlace.

En los envíos con destino u origen Andorra, Canarias, Ceuta o Melilla, NO SE COMPUTARÁ EL TIEMPO DESTINADO A LA TRAMITACIÓN ADUANERA.

El plazo de la devolución de los envíos no entregados será de 24 horas más de los plazos expresados anteriormente.

Peso

- Peso real máximo: 2 kg.

Dimensiones

- Mínimas: 10×15 cm.
- Máximas: 35×23×2 cm.

No se permitirá exceso de dimensiones.

Entrega de los envíos

Entrega en domicilio: entrega en el domicilio del destinatario, preferentemente en el buzón del mismo; de ser imposible la entrega se avisará del envío, poniéndolo a disposición del destinatario en la oficina de referencia de la dirección de entrega durante 15 días naturales desde el día siguiente a la fecha del aviso.

La entrega se realizará sin identificar al destinatario y sin recogida de la firma del mismo.

Otras características

En caso de clientes sin contrato, únicamente se comercializa para clientes titulares de Tarjeta Más Cerca.

Valores añadidos/Servicios adicionales

Gestión del DUA de Exportación:

Es necesario el DUA para tabaco, alcoholes, perfumes, mercancía acogida a REA (Régimen Especial de Abastecimiento) o mercancías que lleven inspecciones de Sanidad Vegetal. Asimismo sería obligatoria la gestión del DUA de Exportación para envíos con valor de factura superior a 6.000 € sin IVA/IGIC.

Trazabilidad y seguimiento:

Trazabilidad básica. Será requisito diferenciar los envíos depositados en buzón de los entregados en mano.

Devoluciones:

Trazabilidad y seguimiento e información del estado de las mismas.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Retorno de información:

Estará disponible mediante todos los sistemas actuales de retorno de información: Localizador Web, WebServices, Fichero de Retorno, Localizador Oficina Virtual, Localizador Interno, Correos Info…

Recogida a domicilio:

Disponible solo para clientes con contrato. Seguirá el mismo proceso de recogidas que el resto de los productos de paquetería empresarial. Está incluido en el servicio la recogida masiva de este producto.

Gestión de incidencias y estacionados:

En los casos de dirección incorrecta, desconocida, etc., el envío pasará a situación de estacionado, comunicándoselo al cliente a través del canal adecuado.

Las situaciones en las que un envío pasaría a la situación de estacionado serían las siguientes:

- Dirección incorrecta.
- Desconocido.

Las situaciones de desestacionado de un envío solo serán:

- Entregar al destinatario.
- Devolver.

La respuesta del cliente se puede recibir a través de la oficina virtual, Siebel (ATC) o ficheros de carga. Localizador web en www.correos.es

Canales de Comercialización:

- Oficinas de Correos.
- *Online*.
- Red comercial.

F) Paquete Azul

Envío de paquetes voluminosos a territorio nacional y Andorra. La entrega se realiza a domicilio y bajo firma.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

Ámbito

España y Andorra.

Plazos de entrega

El promedio de entrega oscila entre 3 y 8 días, en función del destino del envío.

Peso

- Peso real máximo: 20 kg.
- Peso volumétrico máximo: 50 kg.
  - Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio (peso/volumen)/(167 kg/m^3).
  - Se verificará esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente formula: largo × alto × ancho (expresado en cm)/6.000.

Dimensiones

- Mínimas:
  - Caja: 14 × 9 cm.
  - Rollo o Tubo: El lado más largo medirá como mínimo 10 cm. Además, la longitud más el doble del diámetro debe ser al menos de 17 cm.
- Máximas:
  - Caja: L + A + A = 200 cm, sin que la mayor exceda de 100 cm.
  - Rollo o Tubo: L = 100 cm, D = 15 cm.

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 × 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

Entrega de los envíos

Entrega en domicilio: cuenta con un intento de entrega, si no se produjera la entrega, el destinatario dispone de 15 días para recoger el envío en la oficina de referencia de su domicilio.

Valores añadidos/Servicios adicionales

Aviso de recibo:

Documento físico de Correos que integra los datos de un envío y confirma su entrega o certifica la imposibilidad de la misma (devolución).

Reembolso:

La entrega de un envío se realiza previo abono por parte del destinatario del importe que quiere cobrar el remitente y que figura en el envío, y que posteriormente Correos reembolsa.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Cuenta con dos modalidades: entrega en domicilio/apartado postal, máximo 499,99 €, y abono en cuenta, máximo 2.499,99 €.

Valor declarado:

Se cobrará 2,20 € por cada 50 € declarados o fracción, con un máximo de 3.000 € y un mínimo de 6 € declarados.

Canales de comercialización:

- Oficinas de Correos.
- *Online*.

Paquetería internacional

A) Paq Standard Internacional

Servicio de paquetería internacional con plazo de entrega preferente, a domicilio y bajo firma. Dispone de una amplia cobertura mundial y unas garantías excepcionales. Producto especialmente diseñado para distribuir envíos con y sin valor comercial.

El equilibrio perfecto entre plazo de entrega preferente y precio competitivo.

Incluye:

- Trazabilidad del envío.
- Servicio de recogidas (clientes con contrato).

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ámbito

Internacional. (Las zonas tarifarias que se muestran a continuación corresponden al año 2022 y pueden cambiar de un año para otro. Lo más recomendable es acceder a la web de Correos, donde se encontrará la información actualizada).

Zona EU 1: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Gibraltar, Grecia, La Bailía de Guernsey, Irlanda, Italia, Isla de Jersey, Isla de Man, Islas Azores, Islas Malvinas, Luxemburgo, Madeira, Mónaco, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, San Marino, Suecia, Suiza y Vaticano.

Zona EU 2: Resto de Europa no incluida en EU 1 ni EU 3 y Norte de Magreb.

Zona EU 3: Albania, Bielorrusia, Bosnia Herzegovina, Macedonia, Malta, Moldavia, Rusia, Serbia, Turquía y Ucrania.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Zona AM: América.

Zona AS-OC 1: Países de Asia, Oceanía y Oriente Medio no incluidos en la zona AS-OC 2.

Zona AS-OC 2: Australia, Nueva Zelanda y Uzbekistán.

Zona AF: Países de África no incluidos en la zona EU 2.

Entrega de los envíos

Entrega a domicilio, en mano y bajo firma. Estos envíos se pueden dirigir a Apartados Postales, Lista de Correos y lockers, en aquellos países que admitan estos servicios.

Peso máximo

30 kg según destino.

Medidas

- Caja:
  - Máximas: L+A+A= 200 cm, sin que la mayor exceda de 105 cm.
  - Mínimas: 14×9 cm.
- Rollo o Tubo:
  - Máximas: L = 100 cm, D = 15 cm.
  - Mínimas: el lado más largo medirá como mínimo 10 cm. Además, la longitud más el doble del diámetro debe ser de al menos 17 cm.

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta de 10×7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

Otras características

- Envío Monobulto.
- Permite peso volumétrico para aquellos envíos en los que no tenga relación del peso con el tamaño, se aplicará el criterio (peso/volumen)/(167 kg/m^3). Se procederá a verificar esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente fórmula: largo×alto×ancho (expresado en cm)/6.000.

Valores añadidos/Servicios adicionales

- DUA de Exportación a terceros países.
- Seguro opcional: el cliente podrá contratar un seguro complementario que cubra la pérdida o deterioro en los envíos, con un límite máximo de 3.000,00 euros por envío o siniestro con el mismo origen. El precio por dicha cobertura será el establecido en las tarifas vigentes y publicadas en la web de Correos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

B) Paquete Internacional Económico

Servicio económico de paquetería internacional con entrega a domicilio y bajo firma. Dispone de una amplia cobertura internacional. Cobertura internacional al mejor precio.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ámbito

Internacional (Las zonas tarifarias que se muestran a continuación corresponden al año 2022 y pueden cambiar de un año para otro. Lo más recomendable es acceder a la web de Correos, donde se encontrará la información actualizada).

Zona EU 1: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Gibraltar, Grecia, La Bailía de Guernsey, Irlanda, Italia, Isla de Jersey, Isla de Man, Islas Azores, Islas Malvinas, Luxemburgo, Madeira, Mónaco, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, San Marino, Suecia, Suiza y Vaticano.

Zona EU 2: Países de Europa no incluidos en la Zona EU 1, Argelia, Groenlandia, Islas Feroe, Marruecos y Túnez.

Zona EU 3: Albania, Bielorrusia, Bosnia-Herzegovina, Macedonia, Malta, Moldavia, Rusia, Serbia, Turquía y Ucrania.

Zona AM: países de América no incluidos en la zona AM 2.

Zona AM 2: Argentina, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, EEUU, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Paraguay, Uruguay y Venezuela.

Zona AS-OC 1: Países de Asia, Oceanía y Oriente Medio no incluidos en la Zona AS-OC 2.

Zona AS-OC 2: Australia, Nueva Zelanda y Uzbekistán.

Zona AF: Países de África no incluidos en la Zona EU 2.

Entrega de los envíos

Entrega a domicilio, en mano y bajo firma.

Peso máximo

30 kg según destino.

Medidas

- Caja:
  - Máximas: L+A+A = 200 cm, sin que la mayor exceda de 105 cm.
  - Mínimas: 14×9 cm.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Rollo o Tubo:
  - Máximas: L = 100 cm, D = 15 cm.
  - Mínimas: el lado más corto medirá como mínimo 10 cm. Además, la longitud más el doble del diámetro debe ser de al menos 17 cm.

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta de 10×7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

Otras características

- Envío Monobulto.
- Incluye: entrega bajo firma y trazabilidad completa.
- Permite peso volumétrico para aquellos envíos en los que no tenga relación del peso con el tamaño, se aplicará el criterio (peso/volumen) / (167 kg/m^3). Se procederá a verificar esta relación en el momento de la admisión, siguiendo la siguiente fórmula: largo×alto×ancho (expresado en cm) / 6.000.

Valores Añadidos/Servicios Adicionales

- Recogida a domicilio (con contrato).
- DUA de Exportación a terceros países.
- Aviso de recibo internacional.
- Reembolso internacional.
- Valor declarado internacional.

C) Paq Premium Internacional

Entrega garantizada de los envíos internacionales más urgentes.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ámbito

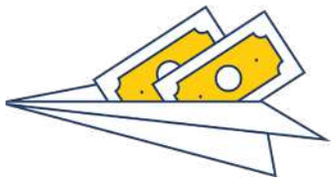
Internacional. (Las zonas tarifarias que se muestran a continuación corresponden al año 2022 y pueden cambiar de un año para otro. Lo más recomendable es acceder a la web de Correos, donde se encontrará la información actualizada).

Zona EU 1: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Gibraltar, Grecia, La Bailía de Guernsey, Irlanda, Italia, Isla de Jersey, Isla de Man, Islas Azores, Islas Malvinas, Luxemburgo, Madeira, Mónaco, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, San Marino, Suecia, Suiza y Vaticano.

Zona EU 2: Países de Europa no incluidos en la Zona EU 1, Argelia, Groenlandia, Islas Feroe, Marruecos y Túnez.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Zona AM: América.

Zona AS-OC 1: Asia, Oriente Medio y Oceanía.

Zona AF: Países de África no incluidos en la zona EU 2.

Entrega de los envíos

Entrega a domicilio y bajo firma.

Peso máximo

30 kg según destino.

Medidas

- Caja:
  - Máximas: L+A+A = 200 cm, sin que la mayor exceda de 105 cm.
  - Mínimas: 14×9 cm.
- Rollo o Tubo:
  - Máximas: L = 100 cm, D = 15 cm.
  - Mínimas: el lado más largo medirá como mínimo 10 cm. Además, la longitud más el doble del diámetro debe ser de al menos 17 cm.

Otras características

- Envío Monobulto.
- Incluye: trazabilidad del envío y recogida a domicilio para clientes con contrato.
- Dispone de una amplia cobertura mundial gracias a la red EMS.

Valores añadidos/Servicios adicionales

- Si el exportador necesita realizar un DUA de Exportación, Correos le presta el servicio cualquiera que sea el destino.
- Seguro opcional: El cliente podrá contratar un seguro complementario que cubra la pérdida o deterioro en los envíos, con un límite máximo de 3.000,00 euros por envío o siniestro con el mismo origen. El precio por dicha cobertura será el establecido en las tarifas vigentes y publicadas en la web de Correos.

Plazos de entrega

1. Los plazos de entrega se han calculado en días hábiles por lo que quedan excluidos los festivos, tanto en origen como en destino, y fines de semana (sábados y domingos).
2. Los plazos de entrega se entienden desde la oficina de admisión en España a grandes núcleos urbanos del país de destino. El tiempo de tránsito al resto del territorio puede verse incrementado en 1 o 2 días adicionales.
3. Se descontarán de los plazos de entrega el tiempo en que los envíos se retrasen por causa de fuerza mayor: inclemencias meteorológicas que afecten a los medios de transporte o distribución, huelgas o conflictos colectivos, etc.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

4. El tiempo de permanencia de los envíos en la aduana de origen o destino tampoco se contabiliza a la hora de calcular los tiempos de tránsito, de ahí la importancia de consignar todos los datos en la documentación postal y de forma clara, así como aportar los documentos necesarios que agilizan los trámites aduaneros (factura comercial, factura proforma, etc.).
5. Si el envío va dirigido a un apartado postal o lista de Correos, el tiempo de tránsito puede verse incrementado y este se entiende desde la admisión del envío hasta el depósito del envío, o el aviso correspondiente, en el apartado postal de destino.
6. El plazo de entrega para envíos con prerregistro *online* se computa desde la admisión definitiva del envío en la oficina de Correos en España hasta su entrega en destino.
7. Para poder cumplir con estos plazos de entrega es obligatorio que los paquetes vayan perfectamente identificados con **nombre y apellidos, dirección completa, ciudad, código postal, país y número de teléfono,** tanto del remitente como del destinatario. Se rellenarán los datos del documento de admisión en español o inglés. Si se consignan los datos en una lengua del país de destino (que no sea español o inglés), se incluirá una traducción al español o inglés. Rellenar los documentos exclusivamente en la lengua del país de destino no es recomendable, especialmente si esta se escribe en caracteres cirílicos, árabes o chinos, y puede suponer retrasos en la entrega del envío.

Garantías

Este servicio permite indemnizar por demora, extravío o deterioro.

D) Paq Light Internacional

Envíos de documentos/mercancías hasta 2 kg, con carácter preferente, seguimiento informatizado, depósito en buzón (sin firma) y entrega en los principales países europeos y otros. Los envíos ligeros internacionales al mejor precio.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ámbito

Internacional. (Las zonas tarifarias que se muestran a continuación corresponden al año 2022 y pueden cambiar de un año para otro. Lo más recomendable es acceder a la web de Correos, donde se encontrará la información actualizada).

Zona EU 1: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Gibraltar, Grecia, Irlanda, Italia, Jersey, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, Suecia y Suiza.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Zona EU 2: Chipre, Croacia, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Hungría, Islandia, Letonia, Lituania, Malta, Polonia, República Checa, Rumanía, Rusia, Serbia y Turquía.

Zona AM: Aruba, Barbados, Brasil, Canadá, México y Rep. Dominicana.

Zona AS-OC: Arabia Saudí, Australia, Corea del Sur, Emiratos Árabes, Georgia, Hong Kong, Indonesia, Israel, Japón, Líbano, Malasia, Nueva Zelanda, Singapur y Tailandia.

Zona AF: Egipto, Sudáfrica y Swazilandia.

Entrega de los envíos

La entrega se realiza en mano en el domicilio del destinatario; si no hay nadie en el mismo, se deposita en buzón con evento de entregado y si no cabe en el mismo, se deja aviso de llegada para su recogida en oficina de referencia.

Peso máximo

2 kg.

Medidas

- Máximas: L+A+A = 90 cm, sin que la mayor exceda de 60 cm.
- Mínimas: sobre o caja: 15×10×1 cm.

Otras características

- Envío Monobulto.
- Incluye: trazabilidad del envío.

Valores añadidos/Servicios adicionales.

- Si el exportador necesita realizar un DUA de Exportación, Correos le presta el servicio cualquiera que sea el destino.
- Recogida a domicilio (con contrato).

Plazos de entrega

- Principales destinos europeos: 3-5 días.
- Rusia: desde 9 días.
- Principales destinos en América: 5-8 días.
- Principales destinos en Asia: 6-8 días.

Garantías

Este servicio no dispone de garantías.

E) Paq return Internacional

- Este servicio permite al cliente atender las devoluciones de sus ventas de exportación, con entrega en las oficinas postales de los principales destinos de Europa.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Con este servicio, el cliente brinda la posibilidad a los destinatarios de sus envíos (clientes del cliente o tercer expedidor) de solicitar su devolución. El tercer expedidor designado por destinatario del cliente asume las mismas obligaciones del cliente respecto al contenido, documentación y embalaje de la mercancía.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ámbito

Internacional.

Plazo de entrega

3-5 días desde los principales orígenes europeos.

Peso máximo

30 kg.

Medidas

- Sobre/Caja: L+A+A = 190 cm. El lado de mayor longitud no podrá sobrepasar los 105 cm.
- Rollo/Tubo: Largo = 100 cm y Diámetro = 15 cm.

Otras características

- La devolución es igual de sencilla que la compra *online*.
  - Permite a los clientes ofrecer una solución de logística inversa óptima, ágil y sencilla para que sus compradores tengan la seguridad de poder solicitar una devolución de su compra *online*.
  - La devolución se realiza con la garantía de Correos.
  - Es el servicio ideal para sectores exigentes como el e-commerce.
- El producto no requiere que el cliente contrate los envíos de ida con Correos, es totalmente independiente.
- Todos los envíos cuentan con una trazabilidad y seguimiento, con información a través de la web de Correos.

Orígenes disponibles

Alemania, Austria, Bélgica, Croacia, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Rumania.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Otros servicios

A) Valija

La valija es la solución óptima para el intercambio recíproco de documentación:

- Entre un punto y varios destinos o entre varios puntos entre sí.
- Con una frecuencia y horarios de entrega y recogida establecidos.
- Utilizando un embalaje homologado por Correos.
- Hasta 20 kg de peso por bolsa de valija.

Está orientado al Correo interno de las organizaciones cuyas delegaciones se encuentran dispersas en el territorio nacional.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Bolsa de valija

- Material de plástico flexible y resistente.
- Incorpora el logotipo del cliente de forma visible.
- Cierre de cremallera que permite el precintado.
- Ventana de plástico transparente en el anverso para la etiqueta con datos de origen y destino de la valija.
- Correos adquiere siempre el 100 % más de las valijas necesarias como contingencia a las posibles incidencias, como pueden ser roturas.

Precinto de la valija

El precinto definirá el sentido del producto:

- Amarillo: para las valijas con destino en las delegaciones del cliente.
- Rojo: para las valijas con destino en la sede central del cliente.

Elementos diferenciadores

- Garantías adicionales: según condiciones del contrato.
- Transporte rápido y servicio de transporte en exclusividad: utilizando la red urgente de Correos.
- Rapidez, fiabilidad del servicio: seguridad, garantía de llegada, comodidad.
- Sistema de franqueo: por contrato.
- Compatible con otros productos: correo ordinario, certificados…
- Productos sustitutivos: Paq Standard y Paq Premium.

Valores añadidos/Servicios adicionales

- Hora de entrega y recogida y frecuencia pactadas.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Recogida y entrega de la paquetería generada en los mismos puntos de entrega y recogida de la Valija.
- Aprovisionamiento de los embalajes necesarios: bolsas y precintos específicos para el cliente.
- Asesoramiento y puesta en marcha del sistema de valijas más eficiente: estudio de las necesidades del cliente para aportar el máximo valor a su organización.
- Clasificación de documentos: por tipologías u otras necesidades.
- Control de incidencias y trazabilidad: con la trazabilidad de las valijas, sabrá en todo momento el estado de sus valijas y se gestionarán las posibles incidencias de forma más rápida y ágil.

Canales de comercialización

Red comercial.

B) Servicios del Camino de Santiago

Paq Mochila

Servicio de transporte diario de mochilas y maletas de peregrinos en el Camino de Santiago, que permite al usuario caminar sin cargar con su equipaje.

Recogida y entrega en el mismo día en los alojamientos presentes a lo largo de las diferentes rutas del Camino de Santiago.

Funcionamiento

- **Reserva.** El peregrino reserva el transporte de su mochila indicando alojamiento y localidad de origen y destino. Se puede contratar para un único día/etapa o para varios días/etapas.
- **Identificación del equipaje.** El cliente identifica el equipaje con la etiqueta enviada al finalizar la reserva. Esta incluye sus datos personales y de contacto y su itinerario (puntos diarios de recogida y entrega de la mochila o maleta).
- **Entrega.** El cliente deja su equipaje identificado con la etiqueta antes de las 8:00 de la mañana en el alojamiento indicado.
- **Traslado y recogida.** El cartero pasa a recoger el equipaje y lo traslada al siguiente alojamiento antes de las 14:30 horas del mismo día.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Trazabilidad**

  El Paq Mochila cuenta con un sistema de trazabilidad propio basado en lectura de **códigos QR.**

  Este QR de seguimiento se incluye en la etiqueta con los datos de reserva que el peregrino debe colocar en su equipaje para identificarla.

  Cuando recoge el equipaje, el cartero lee el código QR y automáticamente el peregrino recibe un correo electrónico avisándolo de que su equipaje ha sido recogido.

  El cartero repite la operación en el momento de la entrega.

Glosario

Código QR: Código de barras bidimensional cuadrado que almacena los datos codificados para su lectura a través de un lector óptico.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ámbito y fechas

El Paq Mochila se realiza de lunes a domingos, festivos incluidos a excepción de los siguientes días: 24, 25 y 31 de diciembre y 1 de enero.

Fechas Paq Mochila según temporada:

Temporada alta. Desde el 1 de abril hasta el 31 de octubre, el Paq Mochila está disponible en las siguientes Rutas del Camino de Santiago:

- Camino Francés desde Roncesvalles.
- Camino Portugués desde Tui y desde A Guarda. También disponible en la Variante Espiritual.
- Camino Primitivo desde Oviedo.
- Camino del Norte desde Irún.
- Camino inglés desde Ferrol.
- Camino sanabrés desde Ourense.
- Camino a Fisterra y Muxía.

Camino Francés desde Somport y Camino de Invierno desde Ponferrada, disponible de lunes a viernes bajo demanda.

Temporada baja. Desde el 1 de noviembre al 1 de abril, el Paq Mochila está disponible en el Camino Francés de Sarria a Santiago.

Plazos de recogida y entrega

Recogida. El equipaje del peregrino se recoge **a partir de las 8:00 horas** en el alojamiento del Camino de Santiago indicado por el peregrino.

Entrega. El equipaje del peregrino **se entrega antes de las 14:30 horas del mismo día** en el siguiente alojamiento del Camino de Santiago indicado por el peregrino.

Peso, dimensiones y distancia

- Tipo de equipaje: mochila de peregrino (mochila de senderismo, *trekking* o de montaña) o maleta de cabina o pequeñas dimensiones.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Peso máximo: 15 kg.
- Distancia máxima por día: 60 km.

Canales de comercialización

- Contratación *online* en www.paqmochila.com o https://www.elcaminoconcorreos.com/
- En cualquier oficina de Correos.

El **pago** del servicio puede hacerse a través de:

- *Online*: tarjeta y PayPal.
- Oficinas de Correos (tarjeta o metálico).

Paq Bicicleta

Envío de bicicletas a cualquier oficina de Correos. El Paq Bicicleta incluye el envío, un embalaje adaptado a la bicicleta para que apenas haya que desmontarla y un seguro de 300 euros. Disponible para envíos nacionales e internacionales.

El Paq Bicicleta es un Paq Estándar al que se le añade un embalaje y un seguro de 300 euros. Se gestiona en oficinas como un Paq Libre Servicio.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El Paq Bicicleta incluye:

- Envío desde cualquier oficina de Correos.
- Embalaje adaptado (Caja Línea Bosques. Dimensiones: 150 cm de largo, 30 cm de ancho y 90 cm de alto).
- Seguro de 300 euros ampliable.
- Almacenamiento de 15 días en la oficina de Correos de destino.

Plazos, recogida y entrega

- **Paq Bicicleta Nacional.** La recogida y entrega se realiza en cualquier oficina de Correos. Plazo de entrega estimado: 3 días.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Paq Bicicleta Internacional.** El usuario puede acudir a cualquier oficina de Correos para realizar el envío a cualquier punto. Los plazos de entrega están estimados entre 8 y 10 días hábiles.

Peso y dimensiones.

- Peso máximo: 20 kg.
- Dimensiones: embalaje de 150×30×90 cm. Permite introducir la bicicleta sin apenas desmontarla y las alforjas (siempre y cuando no supere los 20 kg de peso).

Embalaje

- No todas las oficinas de Correos disponen del embalaje del Paq Bicicleta debido a sus dimensiones.
- El cliente debe asegurarse de la existencia del embalaje en la oficina elegida para hacer el envío, especialmente si la oficina es pequeña, consultando previamente.
- En caso de no disponer del embalaje, la oficina de Correos elegida debe solicitar el embalaje. Tiempo estimado del envío: de 2 a 3 días.

Canales de comercialización

Contratación en cualquier oficina de Correos.

Paq Peregrino

Envío de paquetes o maletas a cualquier oficina de Correos presente en el Camino de Santiago. Almacenamiento de hasta 45 días.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El Paq Peregrino es un Paq Estándar al que se le puede añadir un mayor periodo de almacenaje. Se gestiona en oficinas como un Paq Libre Servicio.

Peso

Dos tipos de Paq Peregrino según peso:

- Hasta 15 kg.
- Hasta 25 kg.

Almacenamiento

El envío del Paq Peregrino incluye 15 días de almacenamiento en la oficina de destino ampliable a 30, 45 y 75* días.

* Opción disponible en sistema, pero sin comercialización excepto a petición expresa del cliente.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Recogida y entrega

Tanto la recogida como la entrega se realizan en una oficina de Correos.

Plazo máximo de envío: 72 horas.

Canales de comercialización

Contratación en cualquier oficina de Correos.

Consigna Santiago

Servicio de consigna en la oficina principal de Correos de Santiago de Compostela. Permite guardar mochilas, maletas, bastones, bicicletas...

La consigna se encuentra en la céntrica Rúa do Franco, 4, apenas a 150 metros de la plaza del Obradoiro y a dos minutos a pie de la Catedral de Santiago.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Horarios*

- Temporada alta (1 de abril - 31 de octubre): de 8:30 a 20:30 horas. Todos los días, domingos y festivos incluidos.
- Temporada baja (De noviembre a abril): de 8:30 a 20:30 horas, de lunes a viernes (excepto festivos).

* Temporada alta y baja: el inicio de temporada varía de un año a otro. La temporada alta comienza unos días antes de Semana Santa.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Canales de comercialización

- Contratación en la oficina principal de Correos de Santiago.
- Se está trabajando en la puesta en marcha de la contratación *online* del servicio.

Web del Camino

Correos cuenta con una web específica: www.elcaminoconcorreos.com en la que ofrece todo tipo de información y recursos para organizar el Camino de Santiago. En esta web se puede encontrar:

Información útil para el peregrino estos servicios estarán disponibles a través de: https://www.elcaminoconcorreos.com:

- **Servicios de Correos para el peregrino:** Paq Mochila, Paq Bicicleta, Paq Peregrino, Consigna en Santiago…
- **Información detallada de las 10 Rutas Jacobeas más populares:** incluye información del Camino, clasificación por etapas, mapas, descripción de la etapa y nivel de dificultad, consejos de qué ver y hacer en cada localidad.
- **Buscador con más de 4.000 alojamientos presentes en el Camino de Santiago,** clasificados por Caminos, localidades y tipos de establecimiento (albergue, hostal, pensión, hotel).
- Los mejores **Consejos de los carteros:** qué llevar en la mochila, cómo conseguir la Credencial, dónde recoger la Compostela…
- **Blog** con actualidad del Camino de Santiago y *newsletter* semanal para estar informado de las novedades.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

3.3.2. Paquetería y servicios Correos Express

Península

A) Paq 10

Servicio de entrega puerta a puerta garantizada antes de las 10:00 del día siguiente laborable al de su admisión.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ámbito

España (capitales de provincia y más de 500 poblaciones) y Portugal (principales distritos). No disponible con origen Portugal.

Plazos de entrega

D+1. Entrega durante el día hábil siguiente a la recogida o admisión del envío.

Antes de las 10:00-12:00 (según código postal de destino), del día hábil siguiente a la recogida o admisión del envío.

Peso

- Peso real máximo: 40 kg.
- Peso volumétrico:
  - Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio (peso/volumen)/167 kg/m^3 para envíos terrestres, y (peso/volumen)/333 kg/m^3 para envíos marítimos.
- Exceso de peso: Suplemento adicional de 25 euros en aquellos bultos cuyo peso supera el máximo permitido.

Dimensiones

Los envíos deben cumplir la siguiente regla: L+A+A < 240 cm, no pudiendo ser ninguna de estas medidas superior a 120 cm.

En caso contrario llevará un sobrecoste.

Suplemento adicional de 25 € en aquellos bultos que superen la suma de dimensiones máximas permitidas.

Suplemento adicional de 25 € por exceso de la dimensión máxima unitaria, aplicándose por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 120 cm.

Los suplementos por exceso de suma de dimensiones y por exceso de dimensión unitaria son compatibles e independientes entre sí.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Otras características

- Se aplicará cargo por combustible.
- LID: Localización Inmediata del Destinatario.
- Recogida a domicilio del remitente del envío.
- Gestión proactiva de incidencias: nos comunicamos con el destinatario en caso de incidencia.
- Segundo intento de entrega.
- Prueba de entrega web: disponible en la web CorreosExpress.com
- Seguro básico: envío nacional LTM.
- Multibulto.
- Trazabilidad *online*.
- Avisos de paso electrónicos (SMS).

Valores añadidos/Servicios adicionales

Reembolso: el importe a cobrar al destinatario se hará en efectivo, el máximo son 999,99 € y en cheque a nombre del cliente y previa autorización, si fuera superior. La devolución del importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 y 6 días laborables mediante transferencia bancaria.

Avisos vía SMS: se confirmará la entrega o cualquier situación de los envíos en el mismo momento en el que se producen.

Retorno de albarán cliente: devolución del albarán de venta en papel firmado al remitente.

Recogidas fuera del centro principal: se ofrecerá la posibilidad de solicitar envíos cuando la recogida y entrega se realicen en direcciones distintas a las consideradas en el contrato.

Modalidades de seguro:

- Seguro opcional: como complemento al límite de responsabilidad de la LTM, en los envíos nacionales, se establece un seguro por el 8% sobre portes, con un mínimo por expedición.
- Seguro valor declarado: existe además la posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo.

Gestión del DUA de Exportación: gestión de Documento Único Aduanero para Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar.

Canales de comercialización

- Oficinas de Correos.
- *Online*.
- Red comercial.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

B) Paq 14

Servicio de entrega puerta a puerta garantizada antes de las 14:00 del día siguiente laborable al de su admisión.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ámbito

Cobertura en todo el territorio nacional español y en todos los distritos de Portugal. No disponible para destino Baleares y Canarias con origen Portugal.

Plazos de entrega

D+1. Entrega durante el día hábil siguiente a la recogida o admisión del envío.

Antes de las 14:00 horas del día hábil siguiente a la recogida o admisión del envío.

Peso

- Peso real máximo: 40 kg.
- Peso volumétrico:
  - Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio (peso/volumen)/167 kg/m^3 para envíos terrestres, y (peso/volumen)/333 kg/m^3 para envíos marítimos.
- Exceso de peso: Suplemento adicional de 25 euros en aquellos bultos cuyo peso supera el máximo permitido.

Dimensiones

Los envíos deben cumplir la siguiente regla: L+A+A < 240 cm, no pudiendo ser ninguna de estas medidas superior a 120 cm.

Suplemento adicional de 25 € en aquellos bultos que superen la suma de dimensiones máximas permitidas.

Suplemento adicional de 25 € por exceso de la dimensión máxima unitaria, aplicándose por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 120 cm.

Los suplementos por exceso de suma de dimensiones y por exceso de dimensión unitaria son compatibles e independientes entre sí.

Otras características

- Se aplicará cargo por combustible.
- LID: Localización Inmediata del Destinatario.
- Recogida a domicilio del remitente del envío.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Gestión proactiva de incidencias: se comunicará con el destinatario en caso de incidencia.
- Segundo intento de entrega.
- Prueba de entrega web: disponible en la web CorreosExpress.com
- Seguro básico: Envío nacional LTM.
- Multibulto.
- Trazabilidad *online*.
- Avisos de paso electrónicos (SMS).

Valores añadidos/Servicios adicionales

Reembolso: el importe a cobrar al destinatario se hará en efectivo siendo el máximo 999,99 €, y en un cheque a nombre del cliente y previa autorización, si fuera superior. La devolución del importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 y 6 días laborables mediante transferencia bancaria.

Avisos vía SMS: se confirmará la entrega o cualquier situación de los envíos en el mismo momento en el que se producen.

Retorno de albarán cliente: se devolverá el albarán de venta en papel firmado al remitente.

Recogidas fuera del centro principal: se ofrecerá la posibilidad de solicitar envíos cuando la recogida y entrega se realicen en direcciones distintas a las consideradas en el contrato.

Modalidades de seguro:

- Seguro opcional: como complemento al límite de responsabilidad de la LTM, en los envíos nacionales, se establece un seguro por el 8 % sobre portes con un mínimo por expedición.
- Seguro valor declarado: existe además la posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo.

Gestión del DUA de Exportación: gestión de Documento Único Aduanero para Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar.

Canales de comercialización

- Oficinas de Correos.
- *Online*.
- Red comercial.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

C) Paq 24

Servicio de entrega puerta a puerta garantizada en el siguiente día laborable al de su admisión.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ámbito

Cobertura en España, Portugal, Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar.

Plazos de Entrega

D+1 en territorio peninsular.

D+2 en Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar.

(D+1) Entrega al día siguiente laborable al de su admisión. | (D+2) Entrega al 2.º día siguientes laborables al de su admisión.

Peso

- Peso real máximo: 40 kg.
- Peso volumétrico:
  - Se facturará aplicando una conversión de 167 para terrestre y 333 kg/m^3 para marítimo.
- Exceso de peso: Suplemento adicional de 25 euros en aquellos bultos cuyo peso supera el máximo permitido

Dimensiones

Los envíos deben cumplir la siguiente regla: L+A+A < 240 cm, no pudiendo ser ninguna de estas medidas superior a 120 cm.

Suplemento adicional de 25 € en aquellos bultos que superen la suma de dimensiones máximas permitidas.

Suplemento adicional de 25 € por exceso de la dimensión máxima unitaria, aplicándose por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 120 cm.

Los suplementos por exceso de suma de dimensiones y por exceso de dimensión unitaria son compatibles e independientes entre sí.

Otras características

- Se aplicará cargo por combustible.
- Entrega en oficinas de Correos.
- LID: Localización Inmediata del Destinatario.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Recogida a domicilio del remitente del envío.
- Gestión proactiva de incidencias: se comunicará con el destinatario en caso de incidencia.
- Segundo intento de entrega.
- Prueba de entrega web: disponible en la web CorreosExpress.com
- Seguro básico: envío nacional LTM.
- Multibulto.
- Trazabilidad *online*.
- Avisos de paso electrónicos (SMS).

Valores añadidos/Servicios adicionales

Reembolso: el cobro del importe al destinatario se hará en efectivo; el importe máximo a cobrar será de 999,99 €. La devolución del importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 y 6 días laborables mediante transferencia bancaria.

Avisos vía SMS: se confirmará la entrega o cualquier situación de los envíos en el mismo momento en el que se producen.

Retorno de albarán cliente: se devolverá el albarán de venta en papel firmado al remitente.

Recogidas fuera del centro principal: se ofrecerá la posibilidad de solicitar envíos cuando la recogida y entrega se realicen en direcciones distintas a las consideradas en el contrato.

Modalidades de seguro:

- Seguro opcional: como complemento al límite de responsabilidad de la LTM, en los envíos nacionales, se establece un seguro por el 8 % sobre portes con un mínimo por expedición.
- Seguro valor declarado: existe además la posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo.

Gestión del DUA de Exportación: gestión de Documento Único Aduanero para Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar.

Canales de comercialización

- Oficinas de Correos.
- *Online*.
- Red comercial.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

D) ePaq 24

Servicio B2C empresa/particular, para envíos con destino particulares.

Servicio de entrega puerta a puerta garantizada en el siguiente día laborable al de su admisión.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ámbito

Cobertura en todo el territorio peninsular (España y Portugal).

Plazos de entrega

D+1 en territorio peninsular.

D+2 en Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar.

(D+1) Entrega al día siguiente laborable al de su admisión. | (D+2) Entrega al 2.º día siguientes laborables al de su admisión.

Peso

- Peso real máximo: 40 kg.
- Peso volumétrico:
  - Se facturará aplicando una conversión de 167 para terrestre y 333 kg/m^3 para marítimo.
- Exceso de peso: Suplemento adicional de 25 euros en aquellos bultos cuyo peso supera el máximo permitido

Dimensiones

Los envíos deben cumplir la siguiente regla: L+A+Alto < 240 cm, no pudiendo ser ninguna de estas medidas superior a 120 cm.

En caso contrario llevará un sobrecoste.

Suplemento adicional de 25 € por exceso de la dimensión máxima unitaria (la mayor de las tres: largo, alto o ancho) que supere los 120 cm. Dicho suplemento será por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 120 cm (en el envío aéreo la medida máxima de largo es 200 cm).

Otras características

- Se aplicará cargo por combustible.

* Los suplementos por exceso de suma de dimensiones y por exceso de dimensión unitaria son compatibles e independientes entre sí.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- LID: Localización Inmediata del Destinatario.
- Recogida a domicilio del remitente del envío.
- Gestión proactiva de incidencias: Se comunicará con el destinatario en caso de incidencia.
- Segundo intento de entrega.
- Prueba de entrega web: disponible en la web CorreosExpress.com
- Seguro básico: envío nacional LTM.
- Multibulto.
- Trazabilidad *online*.
- Avisos de paso electrónicos (SMS).
- Predicción de franja horaria: se informa de la franja horaria de entrega prevista (imprescindible aportar el teléfono móvil del destinatario).

Valores añadidos/Servicios adicionales

Reembolso: el cobro del importe al destinatario se hará en efectivo, siendo el importe máximo a cobrar de 999,99 €. La devolución del importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 y 6 días laborables mediante transferencia bancaria.

Avisos vía SMS: se confirmará la entrega o cualquier situación de los envíos en el mismo momento en el que se producen.

Retorno de albarán cliente: se devolverá el albarán de venta en papel firmado al remitente.

Recogidas fuera del centro principal: se ofrecerá la posibilidad de solicitar envíos cuando la recogida y entrega se realicen en direcciones distintas a las consideradas en el contrato.

Modalidades de seguro:

- Seguro opcional: como complemento al límite de responsabilidad de la LTM, en los envíos nacionales, se establece un seguro por el 8 % sobre portes con un mínimo por expedición.
- Seguro valor declarado: existe además la posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo.

Canales de comercialización

- *Online*.
- Red comercial.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

E) Paq Empresa 14

Servicio B2B empresa/empresa, para envíos con origen y destino empresas.

Servicio de entrega puerta a puerta garantizada antes de las 14:00 del día siguiente laborable al de su admisión.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ámbito

Cobertura en todo el territorio peninsular (España y Portugal) y la misma isla.

Plazos de entrega

D+1. Entrega durante el día hábil siguiente a la recogida o admisión del envío.

Antes de las 14:00 horas del día hábil siguiente a la recogida o admisión del envío.

Peso

- Peso real máximo: 40 kg.
- Peso volumétrico:
  - Se facturará aplicando una conversión de 167 para terrestre y 333 kg/m^3 para marítimo.
- Exceso de peso: Suplemento adicional de 25 euros en aquellos bultos cuyo peso supera el máximo permitido.

Dimensiones

Los envíos deben cumplir la siguiente regla: L+A+A < 240 cm, no pudiendo ser ninguna de estas medidas superior a 120 cm.

Suplemento adicional de 25 € en aquellos bultos que superen la suma de dimensiones máximas permitidas.

Suplemento adicional de 25 € por exceso de la dimensión máxima unitaria, aplicándose por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 120 cm.

Los suplementos por exceso de suma de dimensiones y por exceso de dimensión unitaria son compatibles e independientes entre sí.

Otras características

- Se aplica cargo por combustible.
- LID: Localización Inmediata del Destinatario.
- Recogida a domicilio del remitente del envío.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Gestión proactiva de incidencias: se comunicará con el destinatario en caso de incidencia.
- Segundo intento de entrega.
- Prueba de entrega web: disponible en la web CorreosExpress.com
- Seguro básico: Envío nacional LTM.
- Multibulto.
- Trazabilidad *online*.
- Avisos de paso electrónicos (SMS).

Valores añadidos/Servicios adicionales

Reembolso: el importe a cobrar al destinatario se hará en efectivo, siendo el máximo 999,99 €, y con un cheque a nombre del cliente y previa autorización, si fuera superior. La devolución del importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 y 5 días laborables mediante transferencia bancaria.

Avisos vía SMS: se confirmará la entrega o cualquier situación de los envíos en el mismo momento en el que se producen.

Retorno de albarán cliente: se devolverá el albarán de venta en papel firmado al remitente.

Recogidas fuera del centro principal: se ofrecerá la posibilidad de solicitar envíos cuando la recogida y entrega se realicen en direcciones distintas a las consideradas en el contrato.

Modalidades de seguro:

- Seguro opcional: como complemento al límite de responsabilidad de la LTM, en los envíos nacionales, se establece un seguro por el 8 % sobre portes con un mínimo por expedición.
- Seguro valor declarado: existe además la posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo.

Canales de comercialización

- *Online.*
- Red comercial.

F) Entrega Plus

Logística integral express, en la que el cliente contrata un servicio con tratamiento adicional, bajo definición de la operativa a seguir.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ámbito

Cobertura en España, Portugal, Ceuta, Melilla y Andorra.

Plazos de entrega

D+1 en territorio peninsular.

D+2 en Ceuta, Melilla e islas.

(D+1) Entrega al día siguiente laborable al de su admisión. | (D+2) Entrega al 2.º día siguientes laborables al de su admisión.

Peso

- Peso real máximo: 40 kg.
- Peso volumétrico:
  - Se facturará aplicando una conversión de 167 para terrestre y 333 kg/m^3 para marítimo.
- Exceso de peso: Suplemento adicional de 25 euros en aquellos bultos cuyo peso supera el máximo permitido.

Dimensiones

Los envíos deben cumplir la siguiente regla: L+A+A < 240 cm, no pudiendo ser ninguna de estas medidas superior a 120 cm.

Suplemento adicional de 25 € en aquellos bultos que superen la suma de dimensiones máximas permitidas.

Suplemento adicional de 25 € por exceso de la dimensión máxima unitaria, aplicándose por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 120 cm.

Los suplementos por exceso de suma de dimensiones y por exceso de dimensión unitaria son compatibles e independientes entre sí.

Otras características

- Se aplica cargo por combustible.
- Prueba de entrega web: disponible en la web CorreosExpress.com
- Seguro básico: envío nacional LTM.
- Trazabilidad *online*.

Valores añadidos/Servicios adicionales

Importante: el servicio de entrega con gestión NO INCLUYE la gestión en la oficina de Correos.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Reembolso:

El cobro del importe al destinatario se hará en efectivo. El importe máximo a cobrar será de 999,99 €. La devolución del importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 y 6 días laborables mediante transferencia bancaria.

Modalidades de seguro:

- Seguro opcional: como complemento al límite de responsabilidad de la LTM, en los envíos nacionales, se establece un seguro por el 8 % sobre portes con un mínimo por expedición.
- Seguro valor declarado: existe además la posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo.

Gestión del DUA de Exportación: gestión de Documento Único Aduanero para Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar.

Canales de comercialización

Red comercial.

Islas

A) Islas Express

Servicio de entrega urgente para envíos a islas.

Entrega en el siguiente día laborable al de su admisión, en Gran Canaria y Tenerife, y 2 días laborables en el resto de las islas Canarias.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ámbito

Islas Baleares, Canarias, Azores y Madeira (recogida en península con entrega en islas e inversa).

Plazos de entrega

D+2 en Baleares, Gran Canaria y Tenerife. D+3-4 en Azores y Madeira (a excepción de las islas menores, siendo D+4).

D+3 en el resto de islas Canarias.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Peso

- Peso real máximo: 40 kg.
- Peso volumétrico:
  - Se facturará aplicando una conversión de 167 para terrestre y 333 kg/m^3 para marítimo.
- Exceso de peso: Suplemento adicional de 25 euros en aquellos bultos cuyo peso supera el máximo permitido.

Dimensiones

Los envíos deben cumplir la siguiente regla: L+A+A < 240 cm, no pudiendo ser ninguna de estas medidas superior a 120 cm.

Suplemento adicional de 25 € en aquellos bultos que superen la suma de dimensiones máximas permitidas.

Suplemento adicional de 25 € por exceso de la dimensión máxima unitaria, aplicándose por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 120 cm.

Los suplementos por exceso de suma de dimensiones y por exceso de dimensión unitaria son compatibles e independientes entre sí.

Otras características

- Deben ir acompañados de la factura original y una copia, firmada y sellada. La documentación del envío tiene que ser exacta y completa para poder realizarse el Despacho de Aduanas.
- Se aplica cargo por combustible.
- LID: Localización Inmediata del Destinatario.
- Recogida a domicilio del remitente del envío.
- Gestión proactiva de incidencias: se comunicará con el destinatario en caso de incidencia.
- Segundo intento de entrega.
- Prueba de entrega web: disponible en la web CorreosExpress.com
- Seguro básico LTM y posibilidad de contratar Seguro Opcional Plus o Seguro a todo Riesgo.
- Multibulto.
- Trazabilidad *online*.
- Avisos de paso electrónicos (SMS).
- Para que el tiempo de tránsito a las islas mayores sea de 24 horas, hay que transmitir la documentación aduanera antes de las 19:00 horas al departamento de Correos Express en Canarias.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- T2LF* para DUA de Exportación hacia o desde Canarias.

Valores añadidos/Servicios adicionales

Reembolso: el cobro del importe al destinatario se hará en efectivo, siendo el importe máximo a cobrar de 999,99 €. La devolución del importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 y 6 días laborables mediante transferencia bancaria.

Avisos vía SMS: se confirmará la entrega o cualquier situación de los envíos en el mismo momento en el que se producen.

Retorno de albarán cliente: se devolverá el albarán de venta en papel firmado al remitente.

Recogidas fuera del centro principal: se ofrecerá la posibilidad de solicitar envíos cuando la recogida y entrega se realicen en direcciones distintas a las consideradas en el contrato.

Modalidades de Seguro:

- Seguro opcional: como complemento al límite de responsabilidad de la LTM, en los envíos nacionales, se establece un seguro por el 8 % sobre portes con un mínimo por expedición.
- Seguro valor declarado: existe además la posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo.

Gestión del DUA de Exportación: gestión de Documento Único Aduanero para Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar.

Canales de comercialización

- *Online*.
- Red comercial.

* Documento justificativo del carácter comunitario de la mercancía con destino a o procedente de una parte del territorio comunitario en la que no se apliquen las disposiciones de la Directiva 2006/112/CE.

B) Islas Marítimo

Servicio más económico para envíos sin urgencia con destino a islas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ámbito

Islas Canarias, Azores y Madeira (recogida en península con entrega en islas e inversa).

Plazos de entrega

Entrega entre 4 y 10 días del día siguiente laborable al de su admisión.

La gestión aduanera puede retrasar el servicio.

Peso

- Peso real máximo: 40 kg.
- Peso volumétrico:
  - Se facturará aplicando una conversión de 167 para terrestre y 333 kg/m^3 para marítimo.
- Exceso de peso: Suplemento adicional de 25 euros en aquellos bultos cuyo peso supera el máximo permitido.

Dimensiones

Los envíos deben cumplir la siguiente regla: L+A +A < 240 cm, no pudiendo ser ninguna de estas medidas superior a 120 cm.

Suplemento adicional de 25 € en aquellos bultos que superen la suma de dimensiones máximas permitidas.

Suplemento adicional de 25 € por exceso de la dimensión máxima unitaria, aplicándose por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 120 cm.

Los suplementos por exceso de suma de dimensiones y por exceso de dimensión unitaria son compatibles e independientes entre sí.

Otras características

Se aplica cargo por combustible.

- LID: Localización Inmediata del Destinatario.
- Recogida a domicilio del remitente del envío.
- Gestión proactiva de incidencias: nos comunicamos con el destinatario en caso de incidencia.
- Segundo intento de entrega.
- Prueba de entrega web: disponible en la web CorreosExpress.com
- Seguro básico LTM incluido. Posibilidad de contratar Seguro Opcional Plus o Seguro a todo Riesgo.
- Multibulto.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Trazabilidad *online*.
- Avisos de paso electrónicos (SMS).
- T2LF* para DUA de Exportación hacia o desde Canarias.

Valores añadidos/Servicios adicionales

Reembolso: el cobro del importe al destinatario se hará en efectivo, siendo el importe máximo a cobrar de 999,99 €. La devolución del importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 y 6 días laborables mediante transferencia bancaria.

Avisos vía SMS: se confirmará la entrega o cualquier situación de los envíos en el mismo momento en el que se producen.

Retorno de albarán cliente: se devolverá el albarán de venta en papel firmado al remitente.

Recogidas fuera del centro principal: se ofrecerá la posibilidad de solicitar envíos cuando la recogida y entrega se realicen en direcciones distintas a las consideradas en el contrato.

Modalidades de seguro:

- Seguro opcional: como complemento al límite de responsabilidad de la LTM, en los envíos nacionales, se establece un seguro por el 8 % sobre portes con un mínimo por expedición.
- Seguro valor declarado: existe además la posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo.

Gestión del DUA de Exportación: gestión de Documento Único Aduanero para Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar.

Canales de comercialización

- *Online*.
- Red comercial.

* Documento justificativo del carácter comunitario de la mercancía con destino a o procedente de una parte del territorio comunitario en la que no se apliquen las disposiciones de la Directiva 2006/112/CE.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

C) Islas Docs

Envío urgente de documentación o paquetería con trámite aduanero realizado antes de la salida de destino.

Entrega garantizada en los 2 días laborables siguientes al de su admisión en Gran Canaria y Tenerife y 3 días laborables en el resto de las islas Canarias.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ámbito

Recogida en península, entrega en islas Canarias, y viceversa.

Plazos de entrega

D+1-2. Tenerife y Gran Canaria.

D+2-3. Resto de islas Canarias.

A lo largo del día.

Peso

- Peso real máximo: 40 kg.
- Peso volumétrico:
  - Se facturará aplicando una conversión de 167 para terrestre y 333 kg/m^3 para marítimo.
- Suplemento adicional de 25 euros en aquellos bultos cuyo peso supera el máximo permitido.

Dimensiones

Los envíos deben cumplir la siguiente regla: L + A + A < 240 cm, no pudiendo ser ninguna de estas medidas superior a 120 cm.

Suplemento adicional de 25 € en aquellos bultos que superen la suma de dimensiones máximas permitidas.

Suplemento adicional de 25 € por exceso de la dimensión máxima unitaria, aplicándose por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 120 cm.

Los suplementos por exceso de suma de dimensiones y por exceso de dimensión unitaria son compatibles e independientes entre sí.

Otras características

- Se aplica cargo por combustible.
- Entrega en oficinas.
- LID: Localización Inmediata del Destinatario.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Recogida a domicilio del remitente del envío.
- Gestión proactiva de incidencias: se comunicará con el destinatario en caso de incidencia.
- Segundo intento de entrega.
- Prueba de entrega web: disponible en la web CorreosExpress.com
- Seguro básico: envío nacional LTM.
- Multibulto.
- Trazabilidad *online*.
- Avisos de paso electrónicos (SMS).
- T2LF* para DUA de Exportación hacia o desde Canarias.

Valores añadidos/Servicios adicionales

Reembolso: el cobro del importe al destinatario se hará en efectivo, siendo el importe máximo a cobrar de 999,99 €. La devolución del importe se efectuará una vez realizada la entrega en un plazo de entre 4 y 6 días laborables mediante transferencia bancaria.

Avisos vía SMS: se confirmará la entrega o cualquier situación de los envíos en el mismo momento en el que se producen.

Retorno de albarán cliente: se devolverá el albarán de venta en papel firmado al remitente.

Recogidas fuera del centro principal: se ofrecerá la posibilidad de solicitar envíos cuando la recogida y entrega se realicen en direcciones distintas a las consideradas en el contrato.

Modalidades de seguro:

- Seguro opcional: como complemento al límite de responsabilidad de la LTM, en los envíos nacionales, se establece un seguro por el 8 % sobre portes con un mínimo por expedición.
- Seguro valor declarado: existe además la posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo.

Gestión del DUA de Exportación: gestión de Documento Único Aduanero para Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra y Gibraltar.

Canales de Comercialización

- Oficinas de Correos.
- *Online*.
- Red comercial.

* Documento justificativo del carácter comunitario de la mercancía con destino a o procedente de una parte del territorio comunitario en la que no se apliquen las disposiciones de la Directiva 2006/112/CE.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Valijas

Valija bancaria

Servicio prestado con rutas fijas ida y vuelta con un embalaje tipo saca o bolsa.

Solo documentos en contenido.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ámbito

Entrega y recogida en todo el territorio peninsular e islas.

Plazos de entrega

D+1 en destinos de península e islas mayores.

D+2 en islas menores.

Entrega según acuerdo con cliente:

- Unitoque: entrega y recogida simultánea a acordar con cliente.
- Bitoque: entrega a primera hora de la mañana y recogida a medio día.

Peso

Según contenedor. Dentro de los límites generales de la Compañía (peso real máximo: 40 kg).

Dimensiones

Según contenedor. Dentro de los límites generales de la compañía (L+A+A < 240 cm, no pudiendo ser ninguna de estas medidas superior a 120 cm).

Otras características

Identificación con número de envío único incluido en el visor de la valija o *packing list*.

Tipos de identificaciones:

- Ventanilla cara simple: no obliga a que la oficina y los servicios centrales tengan que dar la vuelta a la etiqueta, al incluir esta los dos domicilios, se identifica el origen y destino de la valija por el color del precinto.
- Ventanilla cara doble: obliga a que la oficina y los servicios centrales den la vuelta a la etiqueta.
- Etiquetas adhesivas con código de barras: las valijas procedentes de los clientes de Correos Express irán identificadas con una etiqueta en el visor de la valija. El código de barras de la etiqueta será escaneado en los tramos que indique opera-

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

ciones, obligatorio en la entrega y recogida en las oficinas. La estructura de dicho código se explica en el principio de trazabilidad y seguimiento.

- Solo se admite una saca bajo la identificación de la valija. No hay subbultos. El paquete adicional es un producto diferente de valija.
- El sistema debe facilitar la consulta de un número que se repite a diario, en los casos que se acepte la trazabilidad.
- Embalaje definido y siempre el mismo.
- Trazabilidad *online*.
- Seguro básico de hasta 200 € en concepto de reconstrucción de documentos incluido.

Valores añadidos/Servicios adicionales

Acompaña valija:

Servicio de paquetería asociado a las valijas bancarias porque circulan por su circuito.

Entregado en el mismo destino que una valija.

Peso

- Peso real máximo: 40 kg.
- Peso volumétrico:
  - Para aquellos envíos en los que no tenga relación el peso con el tamaño, se aplicará el criterio (peso/volumen)/200 kg/m^3.

Dimensiones

Los envíos deben cumplir la siguiente regla: L+A+A < 240 cm, no pudiendo ser ninguna de estas medidas superior a 120 cm.

Plazos de entrega

Se entrega de forma simultánea a las valijas.

Seguro

Envíos cubiertos por seguro LTM.

Canales de comercialización

Red comercial.

Valija comercial

Servicio prestado con periodicidad fijada establecida (ida y vuelta o solo ida) con cualquier embalaje, bolsa o paquete y con un cupo de kilos por trayecto.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ámbito

Entrega y recogida en todo el territorio peninsular, Ceuta, Melilla e islas.

Plazos de entrega

D+1 en destinos de península islas mayores.

D+2 en islas menores, Ceuta y Melilla.

Recogida:

Horarios acordados con cliente.

Frecuencia en días 2, 3 o 5 días semanales según cliente (mínimo dos días/semana).

Peso

Establecido en el acuerdo con el cliente, hasta un peso máximo de 10 kg por valija.

Dimensiones

Largo + alto + ancho < 240 cm max. largo = 120 cm.

Embalaje definido y siempre el mismo.

Otras características

- El precio es mensual e incluye un servicio recurrente entre dos puntos (siempre los mismos). Los excesos en peso o día de servicio se facturan aparte.
- La bolsa de valija o contenedor debe ser facilitada por el cliente, debiendo ser siempre el mismo modelo.
- Para destinos con gestión aduanera (caso de Canarias, Ceuta y Melilla) solo se admite documentación.
- La valija debe ser Monobulto.
- El servicio podrá ser bitoque (entrega por la mañana y recogida por la tarde) o unitoque (entrega y recogida a la vez).
- No se admiten paquetes adicionales a la valija.
- Trazabilidad *online*.
- Seguro básico LTM incluido.

Canales de comercialización

Red comercial.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Internacional

A) Internacional Estándar

Servicio más económico puerta a puerta con cobertura europea.

Servicio económico diseñado para aquellos envíos de carácter menos urgente.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ámbito

Europea.

Entrega: es de aplicación para una lista de países disponible en www.correosexpress.com

Plazos de entrega

Desde D+2 a D+6. Según destino y tipología de envíos (documentos o mercancía).

Peso

- Peso real máximo: 40 kg.
- Peso volumétrico:
  - Se facturará aplicando una conversión de 200 kg/m^3.
- Exceso de peso: Suplemento adicional de 55 euros en aquellos bultos cuyo peso supera el máximo permitido.

Dimensiones

- Medidas máximas permitidas: 2×alto + 2×ancho + largo < 3 m, sin que la medida más larga sea superior a 200 cm

En caso contrario llevará un sobrecoste:

- Suplemento adicional de 55 € por exceso de la dimensión máxima unitaria, aplicándose por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 200 cm.

Otras características

- Los envíos a países que no sean miembros de la Unión Europea deben ir acompañados de la factura original y dos copias, firmadas y selladas, redactadas en inglés o en el idioma oficial del país de destino. Se requerirá declaración de contenido.

* Los suplementos por exceso de suma de dimensiones y por exceso de dimensión unitaria son compatibles e independientes entre sí.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Los envíos con destino a Grecia, Chipre y Malta, por motivos de seguridad en transporte aéreo, deben ir acompañados de una declaración de contenido.
- Envío monobulto.
- Recogida a domicilio del remitente del envío.
- Prueba de entrega web: disponible previa solicitud.
- Seguro:
  - LTM / Convención de Montreal / Convenio de Ginebra **(incluido en el porte)**
  - Seguro a todo riesgo: porcentaje de seguro 1,5% sobre el Valor Declarado con un mínimo de 3 € y una cobertura máxima de 3.000 €/expedición **(servicio opcional).**
- Trazabilidad *online*.

Valores añadidos/Servicios adicionales

Seguro valor declarado: posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo.

Gestión del DUA de Exportación: gestión de Documento Único Aduanero.

Canales de comercialización

- Oficinas de Correos.
- *Online*.
- Red comercial.

B) Internacional Express

Servicio aéreo urgente puerta a puerta con cobertura mundial.

La entrega de documentos y paquetes se realiza en cualquier parte del mundo, con óptimos tiempos de tránsito.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Ámbito

Mundial.

Es de aplicación para una lista de países disponible en www.correosexpress.com

Plazos de entrega

Desde D+2 a D+6. Según destino y tipología de envíos (documentos o mercancía).

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Peso

- Peso: 40 kg y 65 kg por expedición.
- Peso volumétrico:
  - Se facturará aplicando una conversión de 200 kg/m^3.
- Exceso de peso: Suplemento adicional de 55 euros en aquellos bultos cuyo peso supera el máximo permitido.

Dimensiones

- Medidas máximas permitidas: 2×alto+2×ancho+largo < 3 m (la medida más larga no debe exceder los 200 cm).

En caso contrario llevará un sobrecoste.

- Suplemento adicional de 55 € por exceso de la dimensión máxima unitaria, aplicándose por cada fracción de 60 cm que supere la medida de 200 cm.

Otras características

- Los envíos a países que no sean miembros de la Unión Europea deben ir acompañados de la factura original y cuatro copias, firmadas y selladas, redactadas en inglés o en el idioma oficial del país de destino.
- Envío multibulto.
- Se aplica tasa de combustible.
- Recogida a domicilio del remitente del envío.
- Prueba de entrega web: disponible previa solicitud.
- Seguro:
  - LTM / Convención de Montreal / Convenio de Ginebra **(incluido en el porte)**
  - Seguro a todo riesgo: porcentaje de seguro 1,5% sobre el Valor Declarado con un mínimo de 3 € y una cobertura máxima de 3.000 €/expedición **(servicio opcional).**
- Trazabilidad *online*.

Valores añadidos/Servicios adicionales

Seguro valor declarado: existe además la posibilidad de contratar un seguro a todo riesgo.

Gestión del DUA de exportación: gestión de Documento Único Aduanero.

Canales de comercialización

- Oficinas de Correos.
- *Online*.
- Red comercial.

* Los suplementos por exceso de suma de dimensiones y por exceso de dimensión unitaria son compatibles e independientes entre sí."

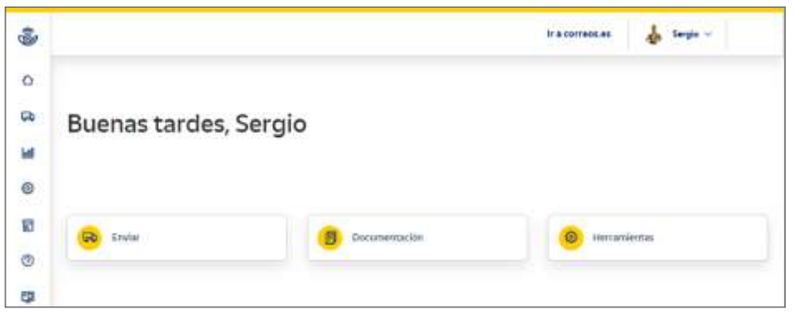
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

3.4. Servicios e-commerce y Citypaq

3.4.1. Canales digitales de Correos

A) Mi Oficina

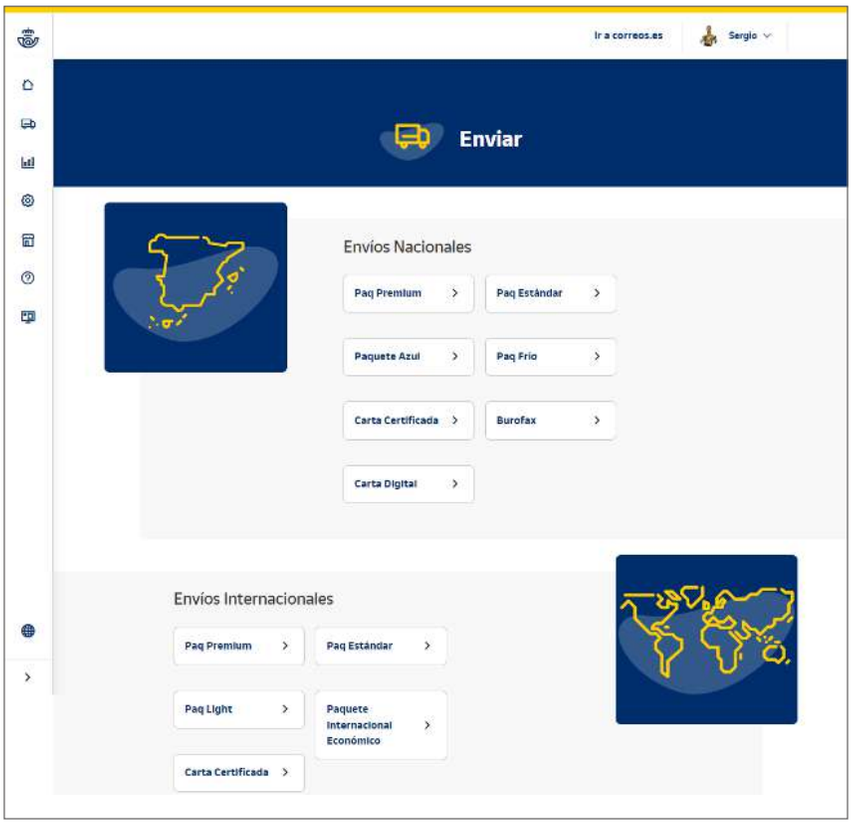
Mi Oficina es el área privada del cliente de Correos. Esta área privada se ubica en **correos.es** bajo la dirección web **mioficina.correos.es**.



Desde Mi Oficina se centralizan las acciones que hace el cliente de Correos tanto a nivel digital como físico. Busca ofrecer a todos nuestros clientes, tanto particulares como de contrato, la gestión con Correos *online*. El cliente puede realizar las gestiones en una Oficina de Correos, pero sin desplazarse a ella.

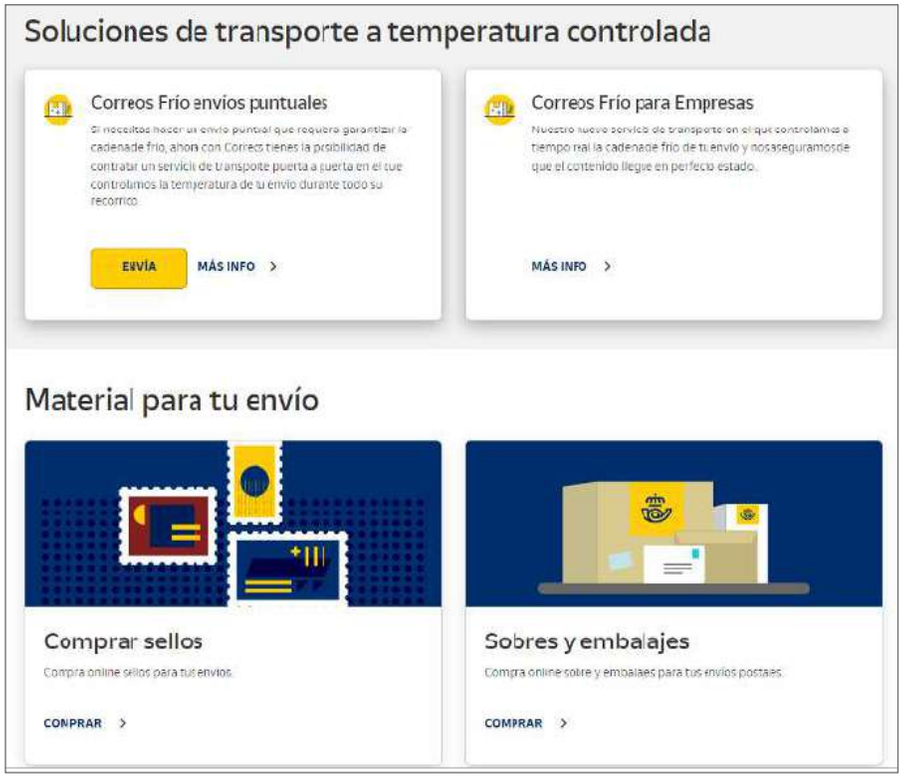
- **Particulares**: son aquellos clientes que no tengan ningún contrato con Correos.
- **Clientes con contrato o comerciales**: son aquellos que tienen una relación contractual con la compañía. Pueden realizar acciones y contratar productos exclusivos para ellos, como el pago con contrato, el envío de cartas certificadas o el Depósito de Albaranes *Online*.

Página Enviar: desde aquí se puede acceder a los envíos nacionales e internacionales disponibles para los clientes particulares:

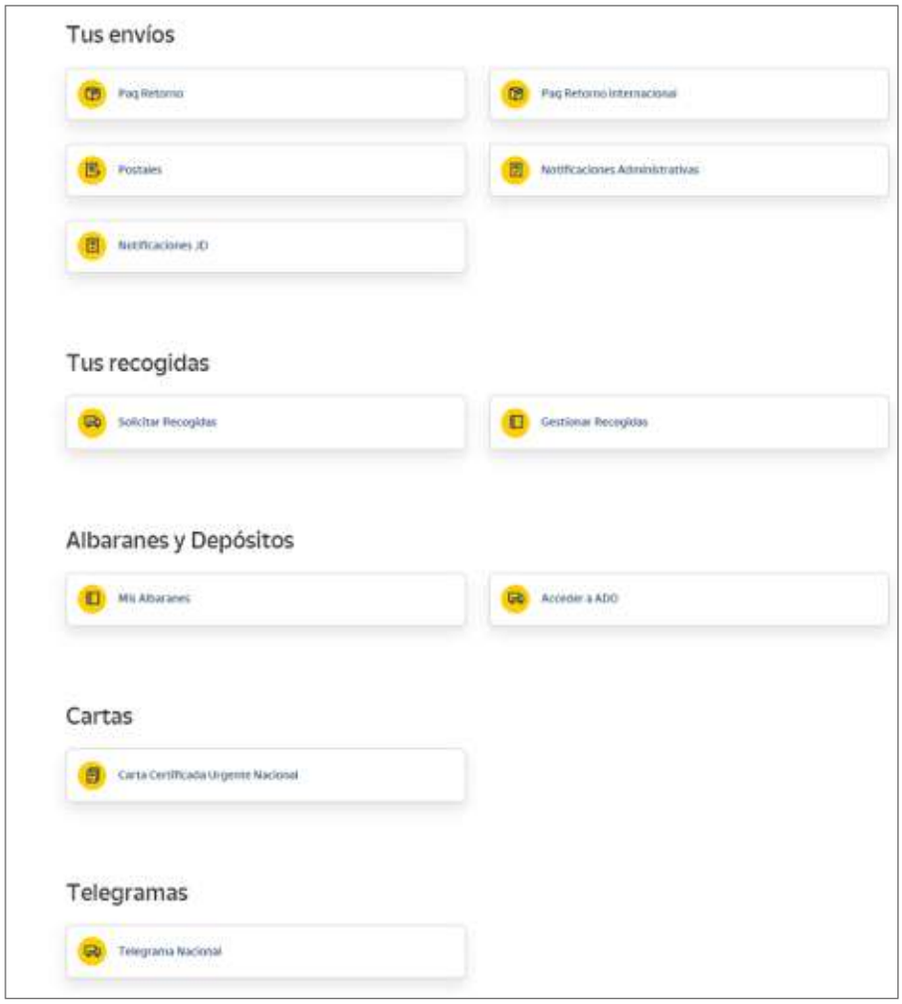


© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

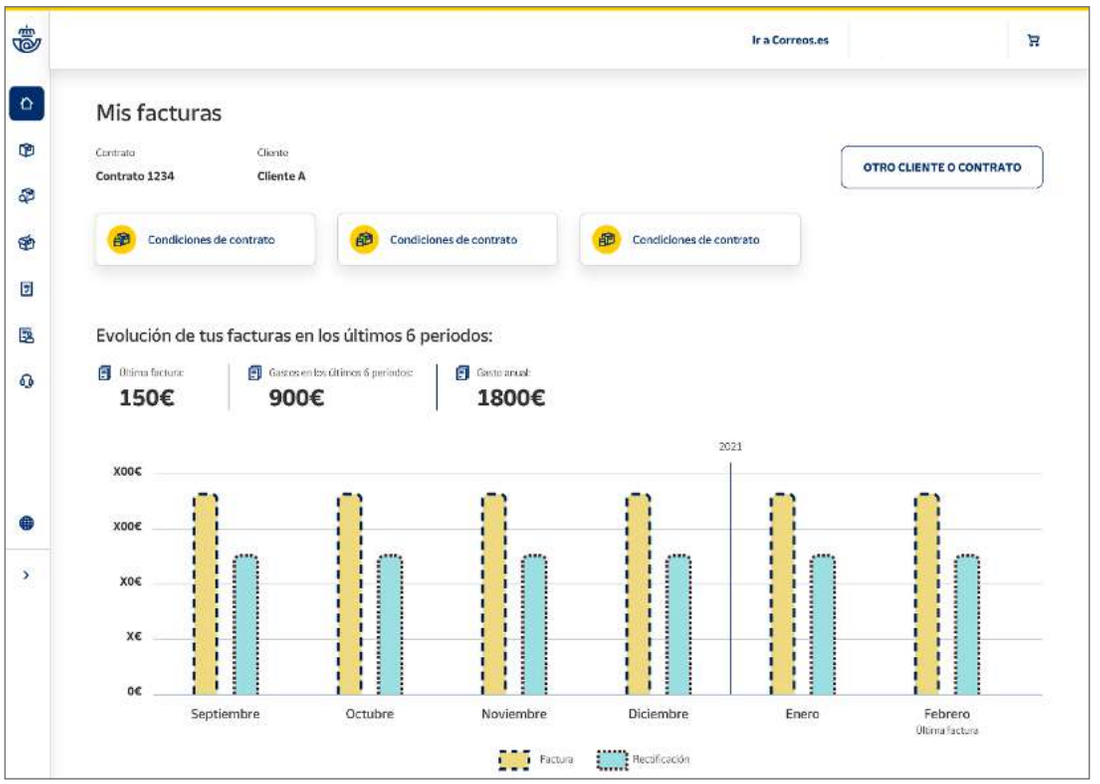
También se puede acceder a las soluciones de temperatura controlada «Correos Frío» y la compra de material para los envíos de los clientes a través de la Tienda de Correos en Correos Market.

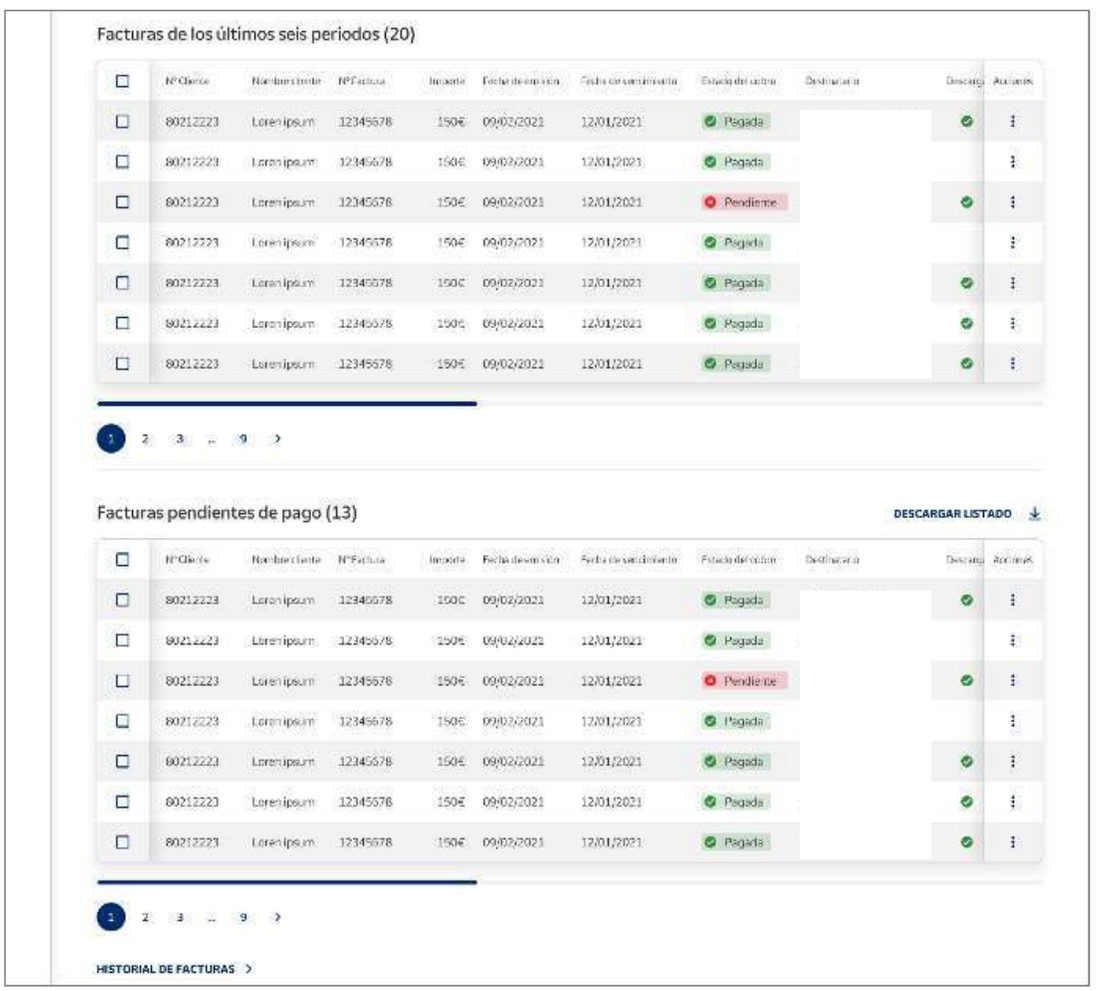


Además, en esta misma página, los usuarios que tengan un contrato activo vinculado podrán ver los productos asociados a su contrato:



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.





Por otro lado, en la sección de «Facturación y Envío», los usuarios que tengan el permiso de consulta de facturas podrán visualizar un *dashboard* con los consumos de los últimos 6 meses y el acceso a su contrato:

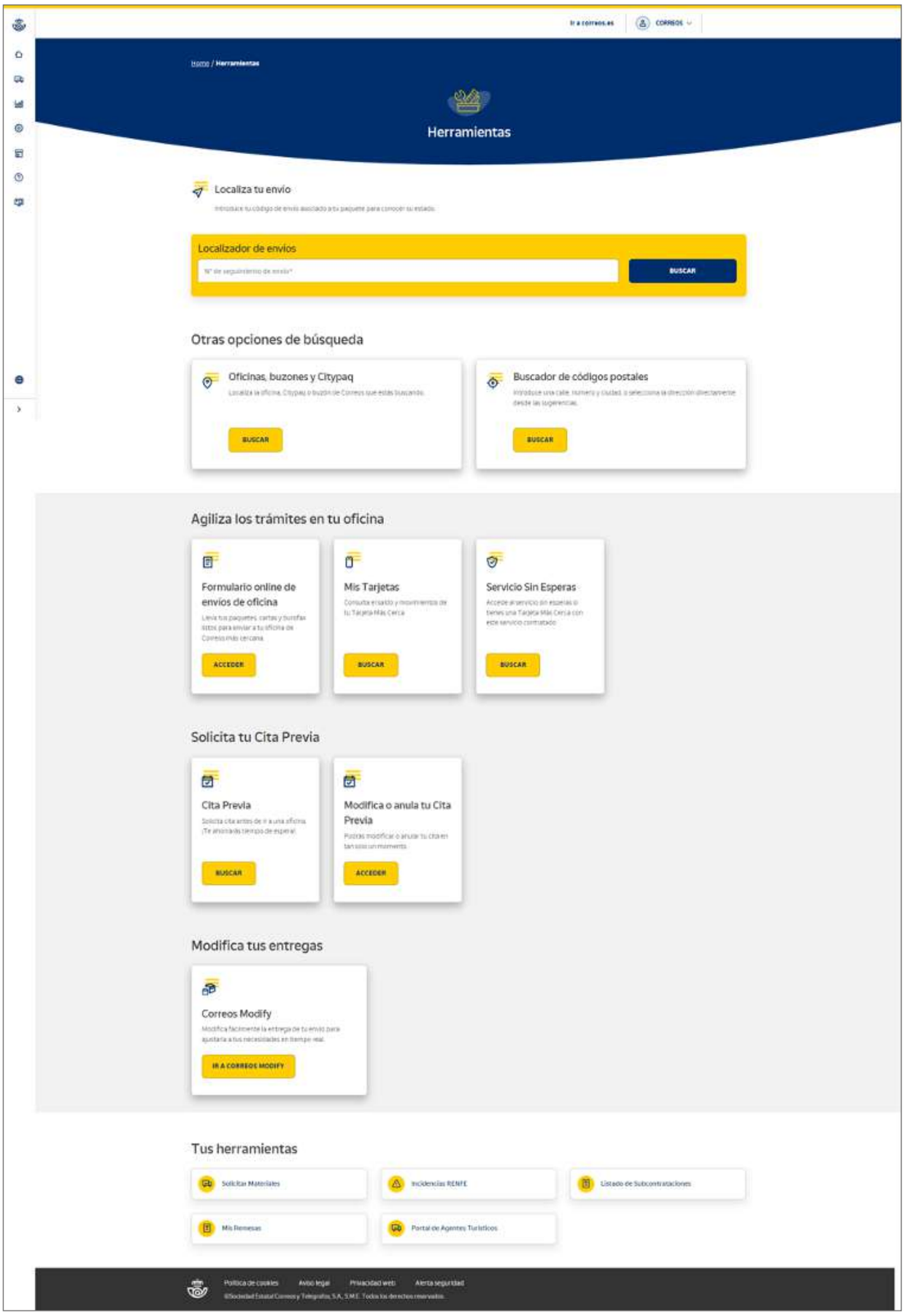
Pueden también acceder a una tabla con sus facturas más recientes y realizar acciones sobre ellas, como descargarlas o visualizarlas.

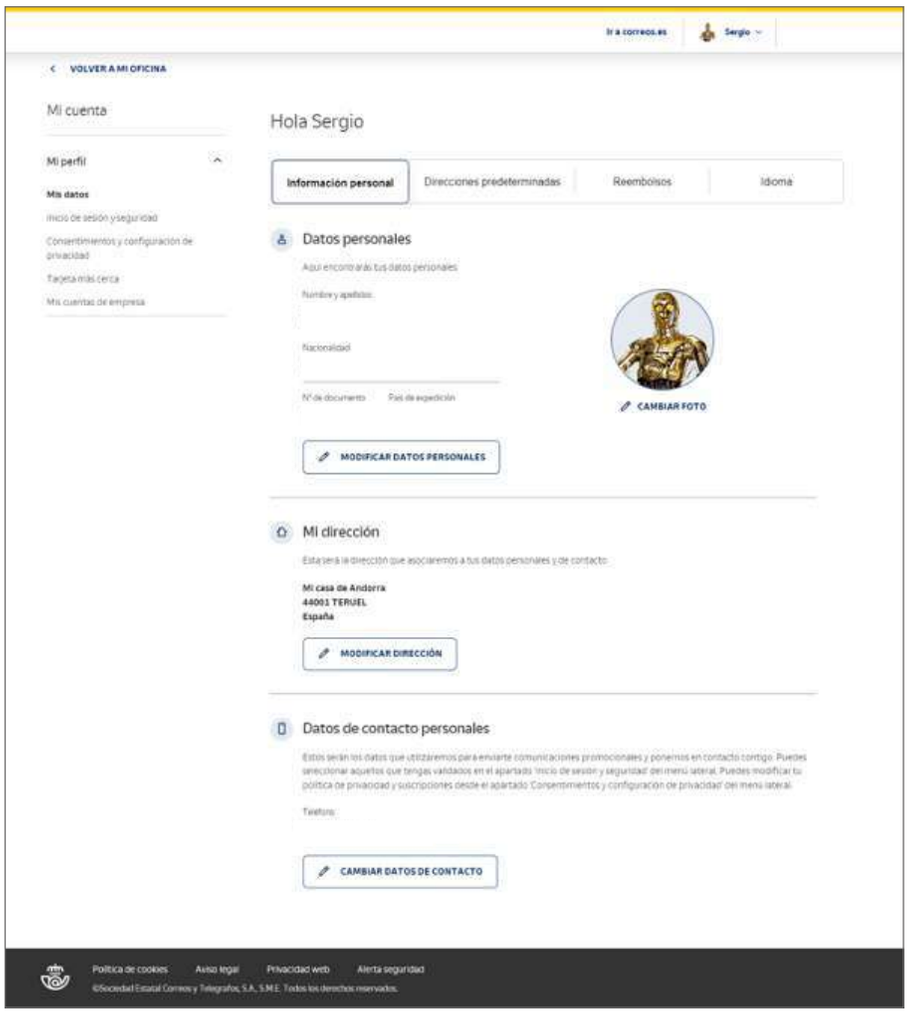
Página de Herramientas: los clientes también tienen acceso a una página en la que pueden ver todas las herramientas para sus envíos en un único sitio.

Pueden acceder a los diferentes localizadores, formularios de oficina, acceso a los movimientos de la Tarjeta Más Cerca, el Servicio Sin Esperas, la Cita Previa en Mi Oficina y Correos Modify.

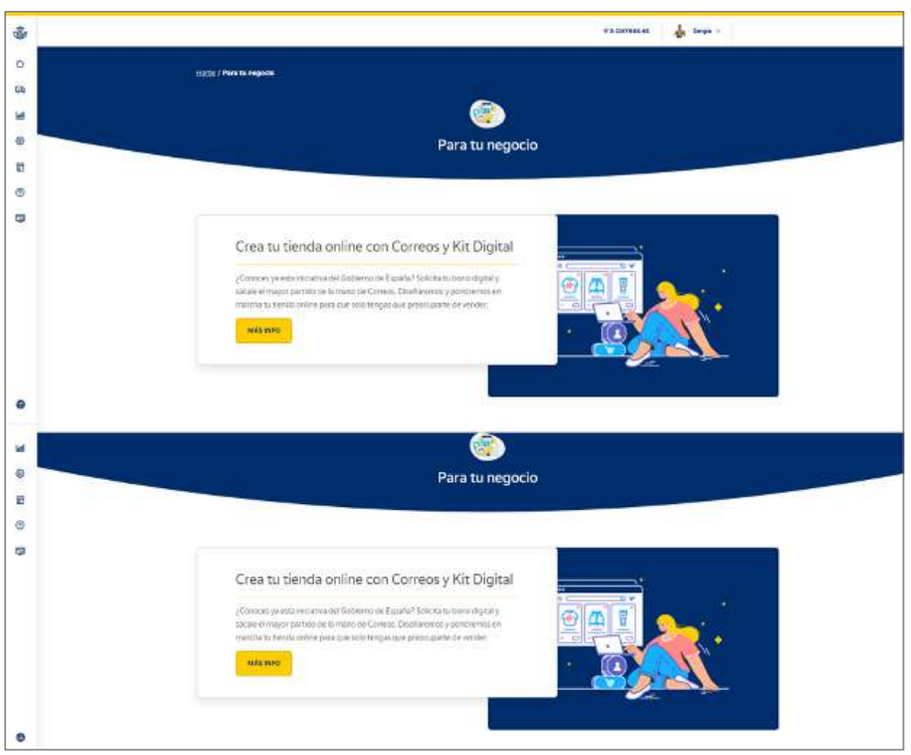
Además, hay accesos exclusivos para los usuarios con contrato, como la Solicitud de Material para envíos, el Portal de Agentes Turísticos y el Listado de Subcontrataciones.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.


Ir a correos.es
CORREOS
Home / Herramientas
Herramientas
Localiza tu envío
Localizador de envíos
BUSCAR
Otras opciones de búsqueda
Oficinas, buzones y Citypaq
BUSCAR
Buscador de códigos postales
BUSCAR
Agiliza los trámites en tu oficina
Formulario online de envíos de oficina
ACCEDER
Mis Tarjetas
BUSCAR
Servicio Sin Esperas
BUSCAR
Solicita tu Cita Previa
Cita Previa
BUSCAR
Modifica o anula tu Cita Previa
ACCEDER
Modifica tus entregas
Correos Modify
IR A CORREOS MODIFY
Tus herramientas
Solicitar Materiales
Incidencias RENFE
Listado de Subcontrataciones
Mis Remesas
Portal de Agentes Turísticos
Política de cookies
Aviso legal
Privacidad web
Alerta seguridad



Modificar sus datos de identidad: el usuario también puede modificar sus datos de identidad, relacionadas con Correos ID:

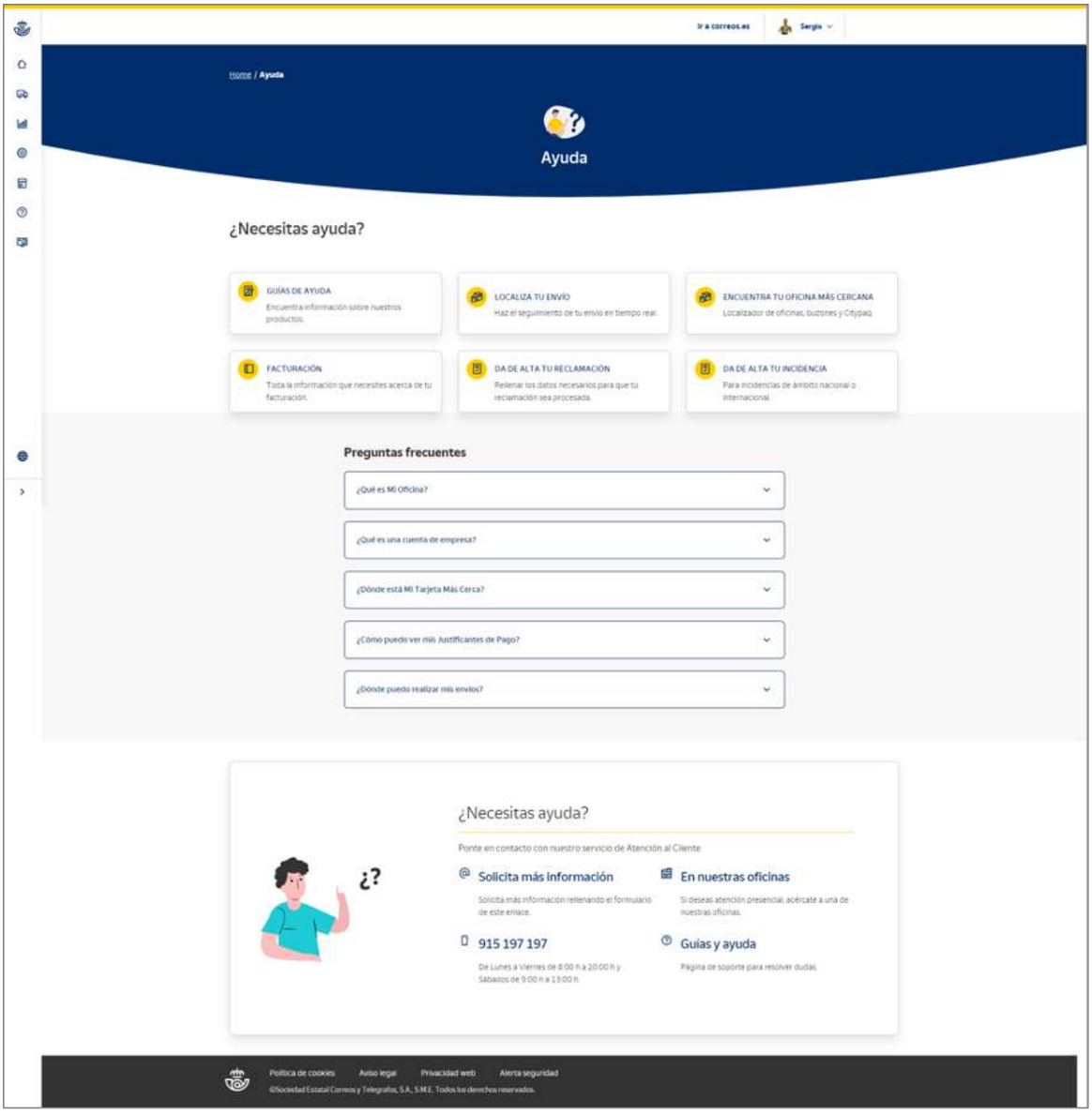


Puede marcar sus preferencias en comunicaciones comerciales, encuestas, idiomas y métodos de acceso a la cuenta. Además, puede incluir una foto de perfil.

Para tu negocio: apartado destinado a mostrar los servicios que ofrecemos en Correos destinados a las empresas. De manera dinámica se va actualizando el contenido de esta página para que vaya acorde con los intereses de la compañía.

Portal de ayuda: Mi Oficina también cuenta con su propio **portal de ayuda**, que accede a los contenidos de ayuda propios de Mi Oficina además de unas FAQ útiles para el usuario:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



B) App Correos

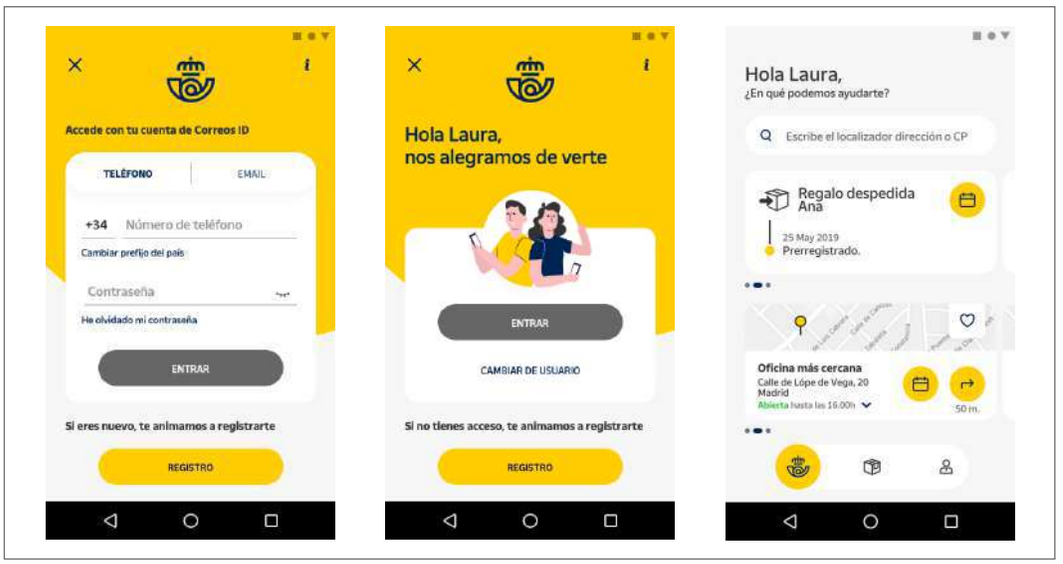
La app de Correos permite al usuario realizar gestiones con Correos a través de su móvil. Nuestro objetivo es trasladar la experiencia del cliente de las oficinas al mundo *online* y facilitar las gestiones con Correos.

Las principales funcionalidades que permite la app son: localizar un envío para conocer su estado, localizar Oficinas, Citypaqs o buzones, Trámites Aduaneros, Enviar un paquete, Paqbook (el wallet de tus envíos), Formulario *Online*, entre otras.

La app ofrece una experiencia personalizada, permitiendo su uso sin estar registrado (con menos funcionalidades) o bien si nuestros clientes buscan una experiencia completa, tendrán que registrarse para acceder a todas las funcionalidades que le ofrece la app.

La app también permite solicitar una cita previa, enviar un paquete, añadir una Tarjeta Más Cerca y consultar los envíos realizados a través de la app.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

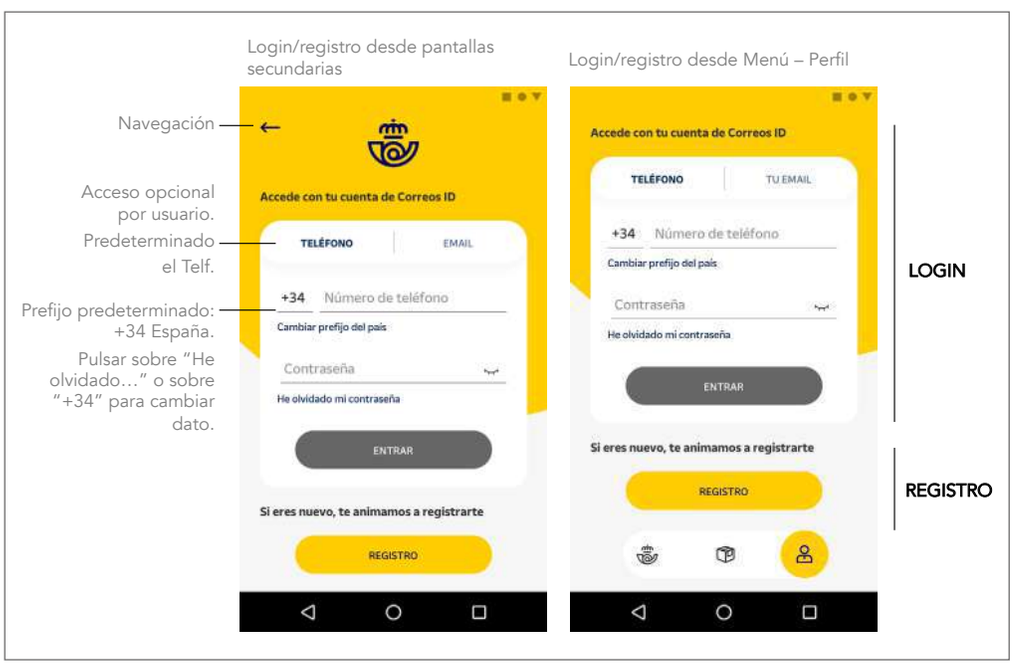


Registro en la app de Correos con Correos ID

El registro en la app de Correos con Correos ID, que es gratuito, permite al usuario disponer de ciertas funcionalidades del servicio que ofrece Correos a través de su app.

Correos ID es el *single sign on* de Correos, común a todos los servicios digitales que ofrece Correos. El usuario que desee registrarse en la app de Correos acepta todos y cada uno de los Términos y Condiciones así como la Política de Protección de datos de Correos ID vigentes en ese momento.

Si el usuario no está registrado en Correos ID, debe suministrar su nombre, primer apellido, teléfono, dirección de correo electrónico y una contraseña. El teléfono móvil será validado en el momento del registro mediante un código enviado por SMS a ese teléfono, que el usuario tendrá que introducir.



Si el usuario ya está registrado en Correos ID, la primera vez que haga *login* tendrá que verificar el teléfono —si no lo tiene verificado previamente— a través del procedimiento mencionado en el párrafo anterior y aceptar las condiciones vigentes de la app de Correos.

Si el usuario se ha registrado a través del móvil o ha hecho *login* a través del *e-mail* porque ya estaba previamente registrado en Correos ID, tendrá la posibilidad de activar las notificaciones *push*, que se describirán a lo largo del documento.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

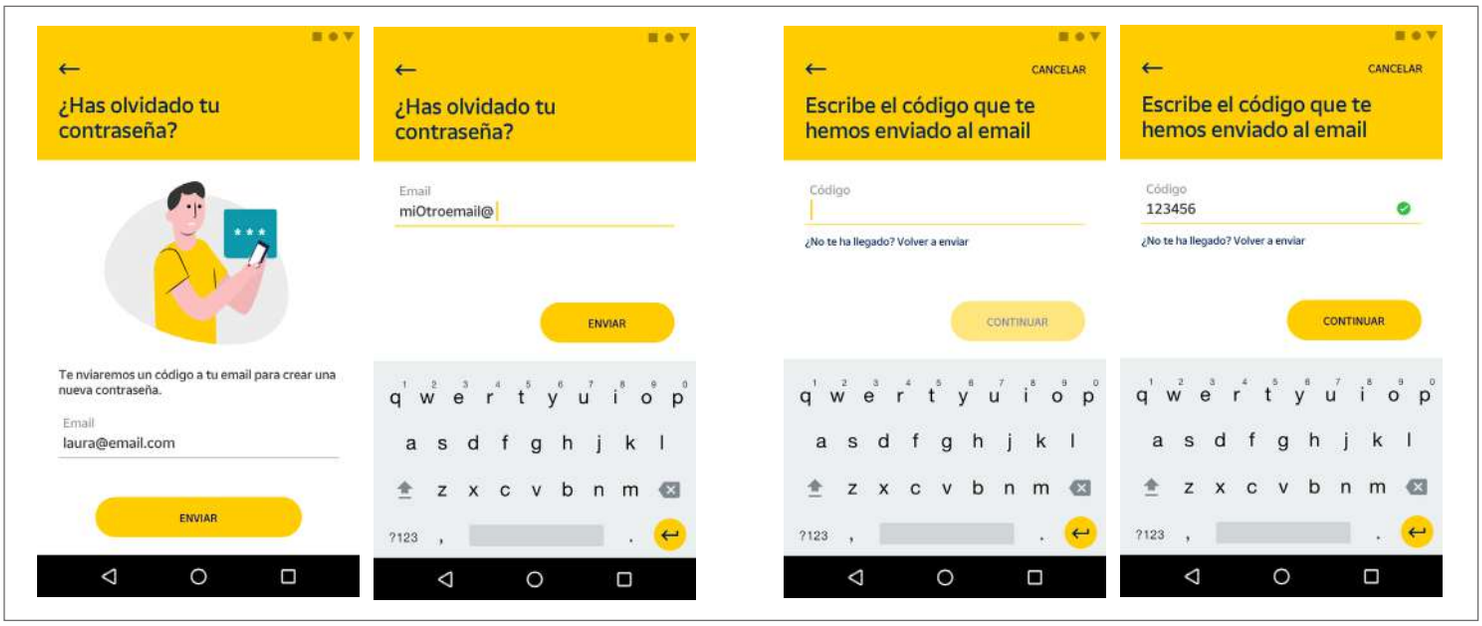
Login en la app de Correos con Correos ID

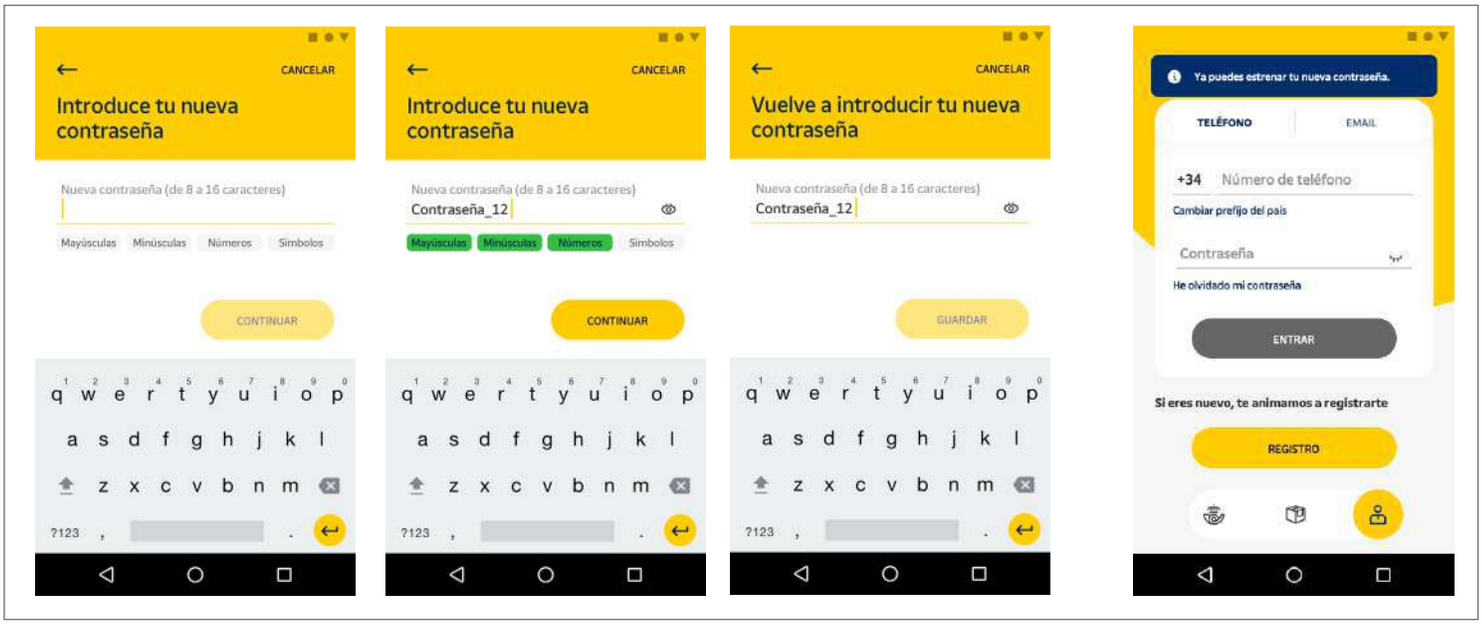
Una vez que el usuario se haya registrado en la app de Correos, podrá acceder a la aplicación con su *e-mail* o teléfono —siempre que estén validados— y contraseña.

Validación del teléfono móvil: envío de un SMS con un código que el usuario deberá introducir en la aplicación para validarlo.

Validación del correo electrónico: envío de un *e-mail* con un código que el usuario deberá copiar e introducir en la aplicación para validarlo.

Esta validación solo será necesaria la primera vez que el usuario entre en la app.

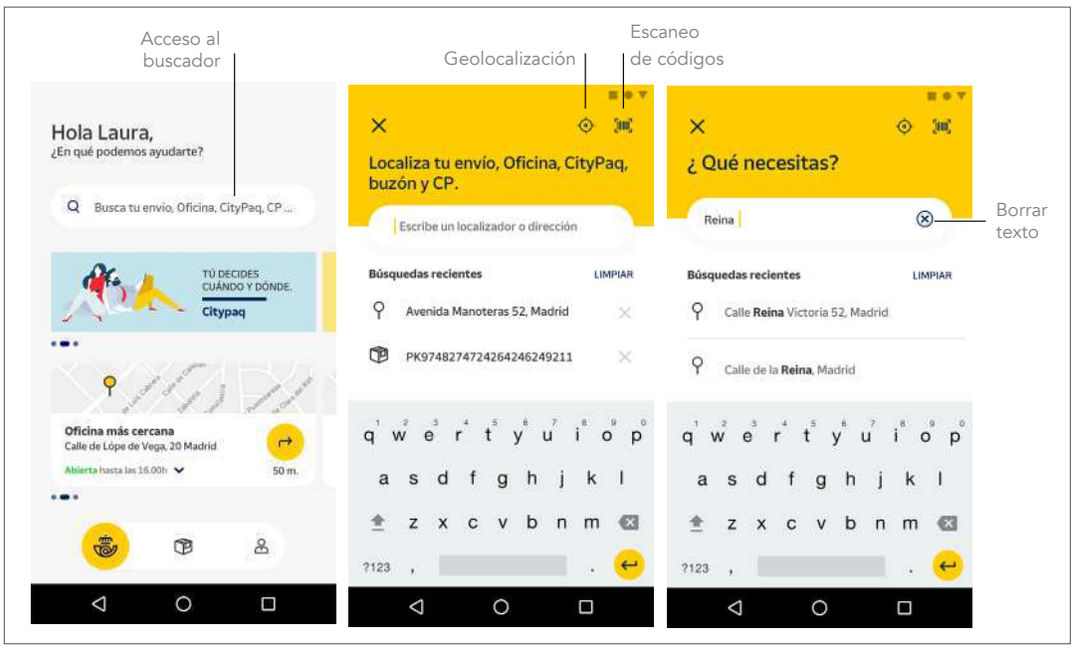




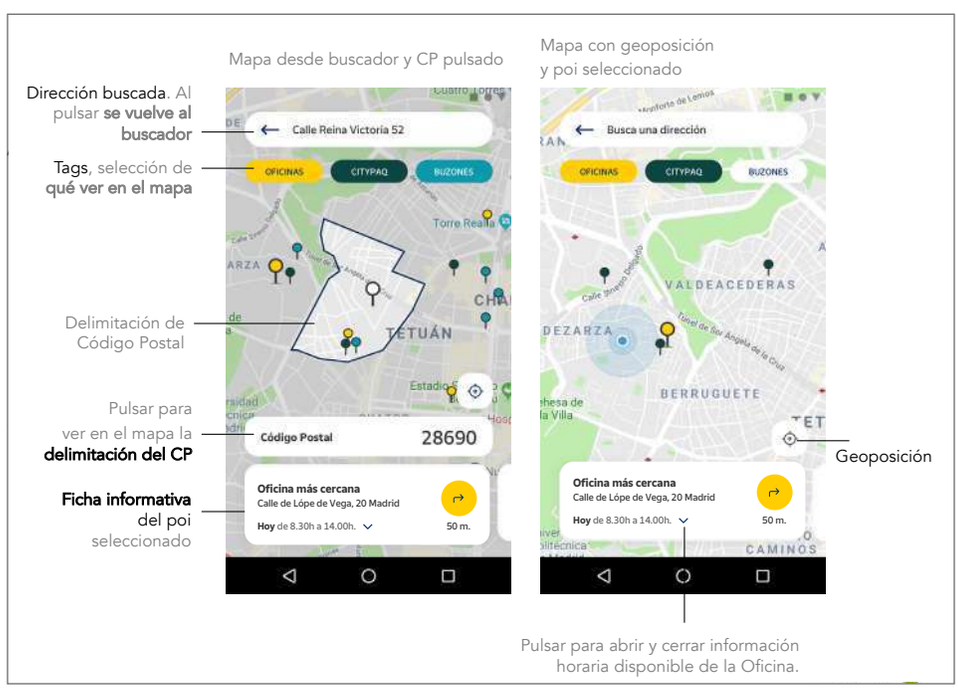
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Funcionalidades sin necesidad de registro/login:

- Localizador de Oficinas, buzones y Citypaq: se podrá conocer la calle en la que se encuentra la oficina, buzón y Citypaq, junto con un botón de cómo llegar, el horario de apertura de la oficina, si es una oficina rural o no, si es un Citypaq privado o público.

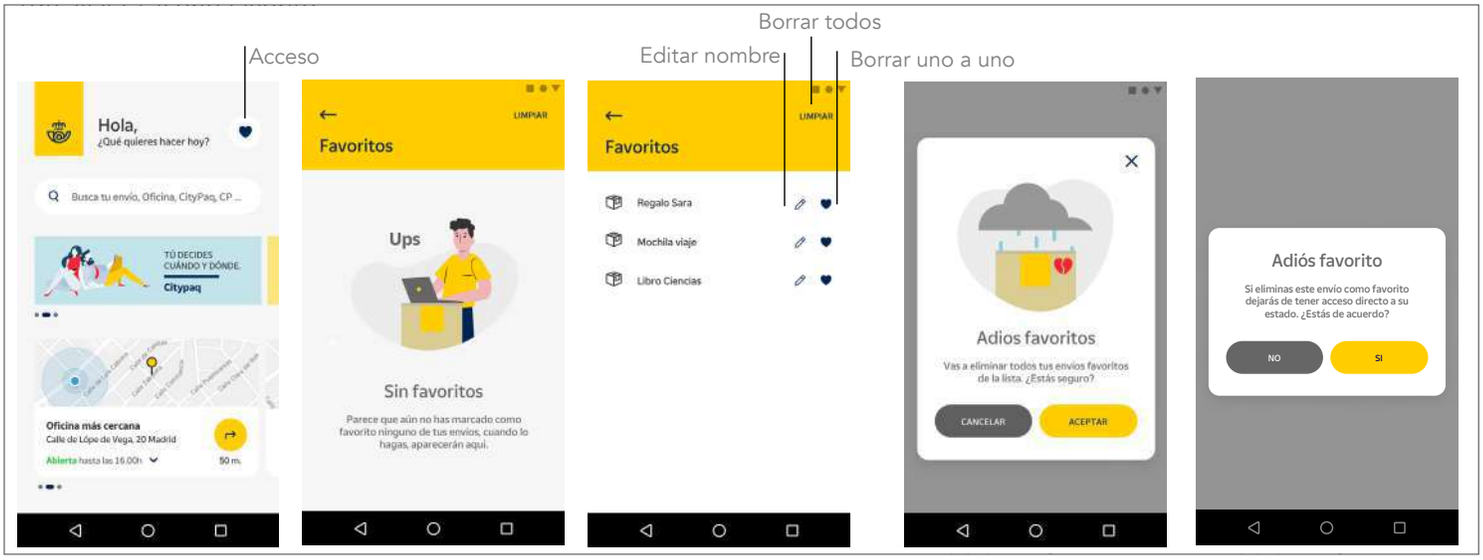


- Búsquedas a través del mapa de la aplicación, así como consultas de oficinas, Citypaq y buzones. Conocer el estado de su envío introduciendo el código de seguimiento en el buscador de la aplicación y a través de notificaciones *push*, si previamente las ha aceptado.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Guardar los envíos como favoritos pinchando en el icono del corazón que encontrará en la app.



Funcionalidades que requieren registro/*login*

Servicios limitados a usuarios registrados de la aplicación de Correos.

- **Enviar un Burofax**
  A través de la app de Correos, el cliente podrá contratar el servicio de burofax *online,* con el mismo valor legal y características que uno tradicional.
  Para facilitar la gestión y una vez cumplimentados los datos de remitente y destinatario, se puede adjuntar de forma automática un documento en formato PDF.

  1. Prueba de entrega electrónica:
     Es un justificante certificado de la entrega del envío, en el que constan los datos de la entrega y la firma del receptor. El usuario podrá consultar el justificante que ha emitido el documento desde el histórico de la app. Servicio con coste adicional indicado en la app del usuario.

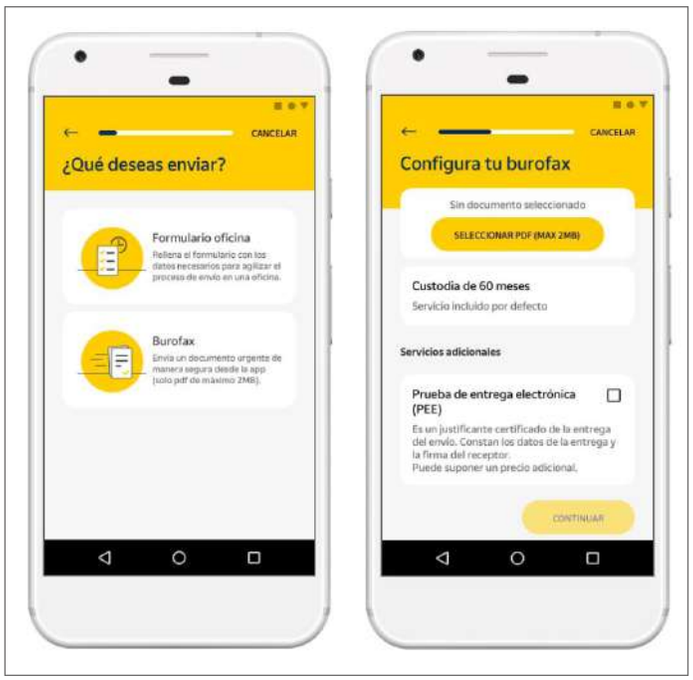
  2. Características del documento adjunto:
     Solo se admite formato PDF.
     Las páginas del PDF deben ser igual o inferior a tamaño DIN A4.
     El archivo no debe tener ningún mecanismo de seguridad, es decir, no debe estar cifrado ni requerir de una contraseña para su lectura.

  3. El burofax será entregado en la dirección indicada cuando se solicita el servicio, sin posibilidad de modificarlo una vez formalizado a través del pago del servicio.
  4. El incumplimiento de los plazos y forma habituales de pago de las facturas, y en general, cualquier otro incumplimiento de las condiciones pactadas en el presente acuerdo, dará derecho a Correos a la **resolución** automática del mismo sin preaviso ni contraprestación o indemnización alguna.
  5. Si la demora en la entrega fuera imputable a Correos, Correos devolverá al cliente la tarifa correspondiente al Burofax sin incluir los valores añadidos.

Glosario

Resolución: Aquella mediante la cual un contrato o una prestación de un servicio se deja sin efecto, bien por voluntad de las partes o bien por decisión judicial a instancias de una de las partes.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



6. La admisión del Burofax estará condicionada y supeditada a:

   – La previa cumplimentación de los requisitos que el propio sistema exija durante el proceso.
   – La aceptación por el cliente del contenido del documento PDF que se incorporará al envío tras mostrárselo el sistema.
   – La aceptación que se incorporará al Burofax tras mostrárselo el sistema.
   – La aceptación de la transacción de pago por la entidad bancaria.

7. La prestación del servicio de Burofax se iniciará desde el momento en que la entidad bancaria acepte la transacción de pago ordenada por el cliente.
8. El cliente garantiza que ostenta la titularidad, legitimidad, derechos o autorizaciones precisos para utilizar e incorporar los datos de la comunicación, incluidos los personales de terceros: textos, gráficos, imágenes, firmas, símbolos, marcas, símbolos identificativos, denominaciones, nombres comerciales o cualquier otro elemento de análoga naturaleza.
9. El burofax contratado podrá ser visualizado por el usuario emisor del mismo a través de la app en el apartado de «Histórico» dentro de envíos.
10. Si el usuario contrata el servicio adicional PEE (Prueba de Entrega Electrónica), podrá consultarla en el apartado mencionado antes.
11. Con ocasión del incumplimiento por parte del cliente de cualquiera de las obligaciones anteriores, este se obliga a mantener indemne a Correos por cualquiera de los conceptos anteriormente indicados.

- **Cita previa**

  A través de la app de Correos, el usuario podrá reservar una cita de forma gratuita en alguna de las oficinas de Correos que incluyen esta funcionalidad.

1. El usuario podrá seleccionar **una franja horaria de un día específico para pedir una cita** en aquella oficina que tenga disponible dicha opción.
2. El usuario recibirá un código generado a través de la app que deberá introducir en el dispensador de la oficina en el momento y hora de la cita.
3. Se debe introducir el código de 9 dígitos generado a través de la app en el dispensador de la oficina para poder formalizar la cita y realizar cualquier gestión en la oficina (por ejemplo, Código AA11BB222).
4. Correos no se hace responsable de la oferta de servicio dispuesta por cada oficina.
5. Correos no se hace responsable de los errores en horarios de citas, cambios de horarios, retrasos, nulidad u omisión de información correspondiente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

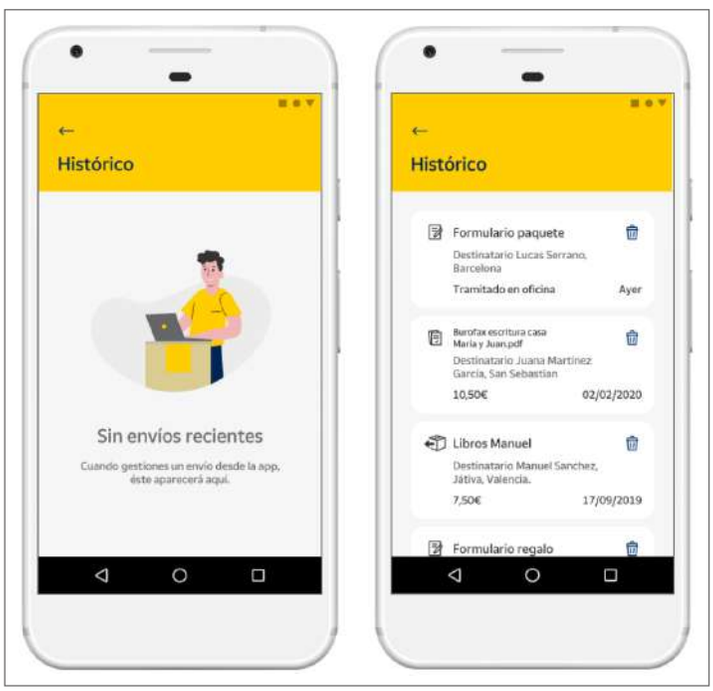
- **Formulario Oficina**

  A través de la app de Correos, el usuario podrá rellenar un formulario predefinido en la app para agilizar el proceso de envío de paquetes, cartas y burofax en una oficina de forma gratuita.
  Una vez cumplimentados todos los campos definidos como obligatorios en la app, se generará un código de barras que deberá presentar en una oficina de Correos para enviar su paquete, carta o burofax.
  Si en 15 días hábiles el usuario no se presenta con el código de barras del envío en una oficina de Correos, el código caducará y será necesario cumplimentar un nuevo formulario.
  El usuario no podrá editar ni modificar los datos de remitente ni destinatario una vez que haya generado el código de barras del envío. Para cualquier modificación deberá reiniciar el proceso y rellenar un nuevo formulario que genere un nuevo código de barras del envío.

- **Códigos para tramitar**

  En esta sección aparecerán los formularios y los envíos de paquetes generados a través de la app.
  A través de la aplicación, el usuario podrá consultar los códigos de barras de todos los formularios de oficina y envíos que haya generado.

1. En la sección aparecerán dos listados con todos los formularios y envíos generados, la fecha en que caducarán y el estado en que se encuentra cada uno. Los estados serán: «en curso» o «caducados».
2. Un formulario para oficina aparecerá como en curso si no han pasado los 15 días hábiles de caducidad del código. Pasados los 15 días, el formulario aparecerá como caducado y no se podrá utilizar.
   Un envío de un paquete generado a través de la app aparecerá en «códigos para tramitar» hasta el momento en el que el usuario tramite el envío en una oficina.
   Si el usuario no tramitase nunca el envío, a los 3 meses aparecerá como caducado dentro de esta misma sección.
3. El usuario podrá acceder al detalle de cada formulario del listado pulsando sobre él. Al acceder, aparecerá un código de barras que presentará en la oficina para agilizar el trámite del envío.
   El usuario podrá acceder al detalle de cada envío del listado pulsando sobre él.
   Al acceder, aparecerá un código de barras que presentará en la oficina para agilizar el trámite del envío. Aparecerá también el *ticket* y el resumen del envío, el remitente y el destinatario.
4. El usuario también podrá reutilizar el formulario de oficina caducado desde el detalle, pulsando en «Reutilizar». Entonces, continuará con el proceso para crear un nuevo formulario de oficina que se volverá a guardar en esta sección con un código de barras nuevo.



Glosario

Check: Término inglés para nombrar al control o inspección.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

5. El usuario podrá añadir un alias a su formulario y envío para identificarlo directamente.
6. Si el usuario no tuviera ningún formulario o envío de oficina realizado, aparecerá una pantalla con un mensaje en este sentido.

- **Histórico**

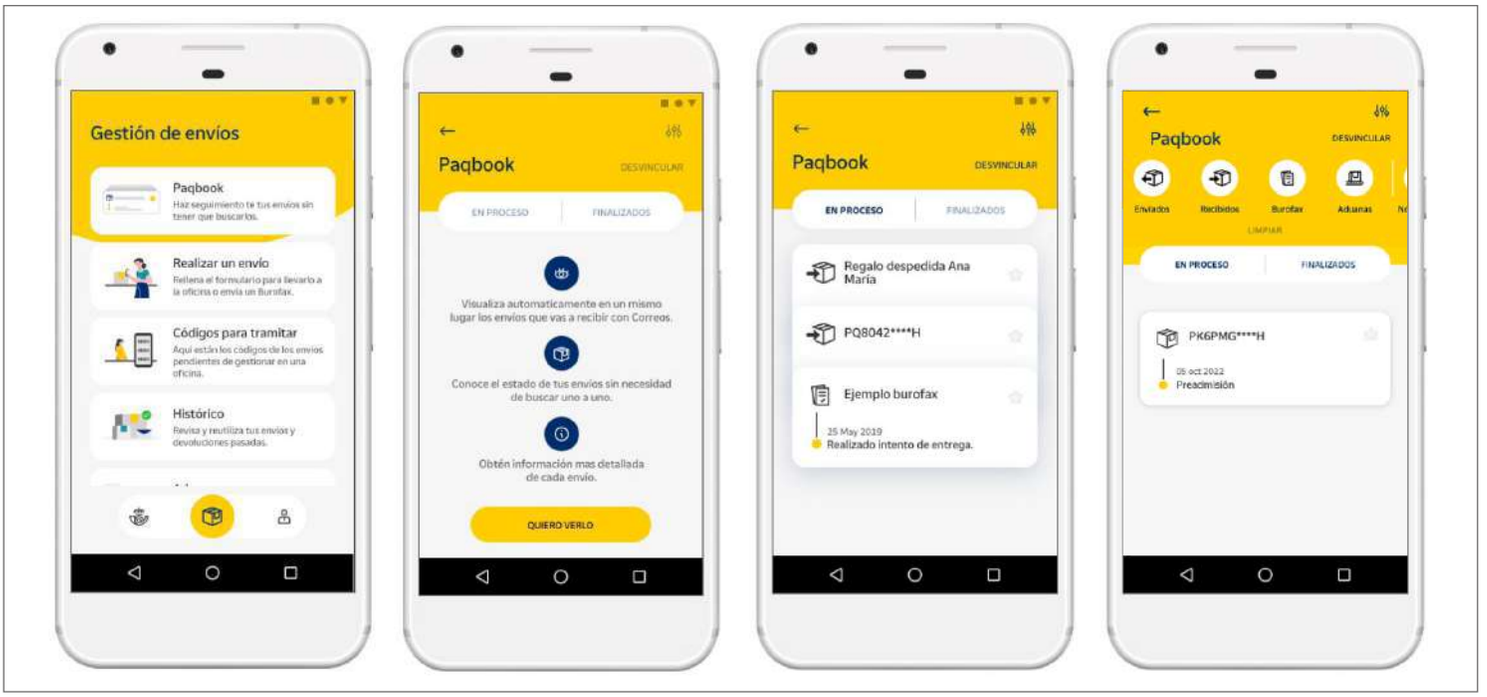
  A través de la app, el usuario podrá consultar todos los envíos generados o tramitados en los que actúa como remitente.

  1. Los envíos que aparecerán en «histórico» son los de burofax y paquetería. Incluirán la fecha en la que se generó cada uno.
  2. El usuario podrá acceder al detalle de cada uno pulsando en él. Al acceder aparecerán todos los datos del envío, la posibilidad de copiar el código y la posibilidad de añadir o editar el alias.
  3. En el caso del burofax, también se podrá visualizar el *ticket* del pago, el PDF que se había adjuntado y la PEE (Prueba de Entrega Electrónica) si ha sido marcada por el usuario.
  4. El usuario podrá borrar cualquier burofax del listado.
  5. Si el usuario no ha tramitado ningún burofax o envío, en la sección de histórico aparecerá una pantalla con un mensaje que indicará que no hay nada.

- **Paqbook**

  1. En esta sección, el usuario podrá acceder a todos los envíos en los que sea destinatario o remitente, estén estos en curso o hayan sido entregados en los últimos 20 días. Aparecerán en dos listados «En proceso» para los envíos en curso y «Finalizados» para los envíos entregados.

     En el caso del envío de un paquete, el usuario podrá consultar el *ticket* de pago y el resumen del envío.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2. Los envíos que se muestran son los asociados al usuario y teléfono móvil con el que el usuario inicia sesión en la aplicación. Si el usuario no tiene ningún envío, no aparecerá ninguno en la sección.
3. El usuario siempre podrá desvincular los envíos de su número de teléfono a través del botón «Desvincular» para eliminar los envíos de la sección Paqbook si no quisiera tener acceso a ellos.

- **Tarjeta Más Cerca**

El usuario podrá añadir la Tarjeta Más Cerca de Correos de forma gratuita si dispone de una. Tener la tarjeta introducida en el perfil de la app de Correos permitirá al usuario no tener que llevar físicamente la tarjeta a la oficina, ya que con solo mostrarla desde la app será escaneada en la oficina.

1. Lo podrá hacer de dos formas:

   a) Si acepta los permisos de la cámara, podrá añadirla escaneando el código de barras que aparece en la tarjeta. Los datos se completarán automáticamente sin necesidad de que el usuario los vaya introduciendo uno a uno.
   b) Si no acepta los permisos de la cámara o si así lo prefiere, podrá añadir la tarjeta introduciendo los datos manualmente. Los datos solicitados serán: nombre y apellidos y número de la tarjeta.

2. Si el número de teléfono de la tarjeta coincide con el número de teléfono del usuario que ha iniciado sesión en la app, se enviará un SMS con un código de seguridad al teléfono móvil del usuario que ha iniciado sesión. El usuario deberá introducir este código en la app.
3. Si el número de teléfono de la tarjeta no coincide con el número de teléfono del usuario que ha iniciado sesión en la app, el usuario deberá acudir a una oficina para modificar el número de teléfono y así poder añadir posteriormente la tarjeta a la aplicación.
4. Si el usuario no tuviera introducida o no dispusiera de la Tarjeta Más Cerca de Correos, podrá conocer más información sobre la tarjeta y cómo obtenerla pulsando en el botón «Quiero saber más», pero no podrá solicitar una tarjeta a través de la aplicación. El usuario también podrá eliminar su tarjeta y añadir otra si así lo desea.

- **Aduanas**

A través de la app de Correos, el usuario destinatario de un envío podrá realizar la tramitación aduanera de determinados envíos importados.

1. Los envíos cuya tramitación aduanera puede realizarse a través de la aplicación serán aquellos que sean importados, cuyo valor intrínseco sea de hasta 150 € y no estén sujetos a impuestos especiales ni a trámites paraduaneros. Para todos aquellos envíos que no cumplan estas condiciones o a los que les falte algún tipo de documentación, la tramitación aduanera podrá ser realizada a través de la web

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

https://www.adtpostales.com/ y el usuario dejará de navegar en la app para realizar el trámite aduanero desde dicha web.

2. En los envíos a los que se les asigne el estado «En reparto» no será posible la realización del trámite aduanero a través de la app de Correos ni a través de la web https://www.adtpostales.com/.
3. El usuario podrá acceder a la realización del trámite aduanero de su envío a través de la «sección de aduanas» de la app, mediante el buscador de la app introduciendo su número de seguimiento en el localizador.
4. La «sección de aduanas» de la app estará dividida en 3 partes: Nuevo trámite aduanero, Histórico de aduanas y Cómo funciona aduanas.

   – **Nuevo trámite aduanero**: para gestionar la tramitación aduanera de cualquier envío de importación de hasta 150 € no sujeto a impuestos especiales ni a trámites paraduaneros, y siempre que no sea necesario incluir documentación adicional. En el caso de que el envío no cumpla estas condiciones, la tramitación aduanera de ese tipo de envío no puede realizarse a través de la app. En la app de Correos dispondrá de información del sitio web en que lo podrá realizar si así lo desea.
   – **Histórico de aduanas**: donde el usuario podrá consultar todos los trámites que ha realizado a través de la app. El usuario podrá consultar los datos del envío, la fecha de la tramitación aduanera, los datos de remitente y destinatario y la factura del pago. Podrá añadir un alias a su envío.
   – **Cómo funciona la aduana**: se trata de una infografía con información relativa al funcionamiento de la aduana.

5. Existirá una pantalla de seguridad en aquellos casos en los que el número asociado al envío no corresponda con el número del usuario con la que ha hecho *login* en la app de Correos que va a realizar el trámite. Si no coincide, no podrá realizar el trámite.
   En la pantalla de seguridad, el usuario deberá rellenar los campos (nombre, apellidos, código postal y teléfono) para poder proceder a realizar el trámite.
6. Durante la realización del trámite aduanero a través de la app, si el usuario lo considera necesario, podrá modificar los campos del destinatario del envío, excepto el correspondiente a la dirección. Dicha modificación solo tendrá efectos en relación con la facturación del servicio y no afectará a los datos del envío ni al reparto de este.
7. Realizados los trámites aduaneros y finalizado el pago del impuesto correspondiente y de los gastos de gestión de Correos, el usuario podrá consultar el *ticket* del pago.
8. El usuario podrá acceder al detalle del envío si introduce un código de envío en el buscador que ya haya sido tramitado a través de la web de Correos o desde la app.

- **Envío sencillo**

  A través de la app de Correos, el usuario podrá gestionar el envío de un paquete en un sobre, una caja o un tubo desde la aplicación y acudir a una oficina para depositar su paquete y enviarlo. El destinatario de dicho envío podrá recoger el paquete en un domicilio, oficina o Citypaq.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Precios y formas de pago**

  El pago de cualquier servicio a través de la app solo podrá realizarse *online*, a través de tarjeta bancaria.

  Actualmente, los pagos por servicio ofrecido en la aplicación son el envío de burofax, el envío de un paquete y la realización de trámites aduaneros.

  El pago del producto implica la conformidad con el precio ofertado y con las condiciones de venta vigentes en ese momento. Una vez formalizado el pedido, se entenderá **perfeccionada la compra** de pleno derecho, con todas las garantías legales que amparan al consumidor adquiriente. Desde ese instante los precios y condiciones tendrán carácter contractual, y no podrán ser modificados sin el expreso acuerdo de ambos contratantes.

  La cita previa es un servicio gratuito que ofrece Correos a través de su app.

- **Notificaciones *push***

  Durante el registro o accediendo proactivamente a la sección de notificaciones en la app, si el usuario ya está registrado, este podrá activar dos tipos de notificaciones: las relacionadas con el estado del servicio de envíos que el usuario tiene pendientes de recibir y las notificaciones comerciales.

  – **Suscripción a las notificaciones *push* sobre el estado de los envíos asociadas a un número de teléfono**

    El usuario podrá activar el servicio de notificaciones *push* para conocer el estado de los envíos que tenga asociados a un teléfono móvil. A través de la app se le mantendrá informado sobre los diferentes estados en los que se encuentran sus envíos, avisos y reservas de cita previa. Se le informará de la misma forma que Correos informa a los clientes: a través de SMS o *e-mail*.

    Si el usuario acepta suscribirse a este servicio de la app, recibirá toda la información relacionada con sus envíos a través de la app de Correos y dejará de recibir comunicaciones por SMS o correo electrónico.

    El usuario podrá guardar como favoritos en la propia app los envíos sobre los que le llegue información y podrá poner un alias para identificarlos de una forma más rápida. Toda esta información será almacenada en el «Buzón de notificaciones» de la app para que el usuario siempre tenga acceso a ellas.

  – **Suscripción a las notificaciones *push* comerciales**

    El usuario podrá activar las notificaciones *push* comerciales para conocer descuentos, promociones, nuevos lanzamientos y otras informaciones comerciales de Correos.

    El usuario podrá desactivar este servicio de notificaciones en cualquier momento desde la app —en la configuración de notificaciones— y automáticamente comenzará a recibir comunicaciones vía *e-mail* (si se dispone de la dirección de correo electrónico del usuario) o vía SMS.

  – **Gestión de notificaciones**

    El usuario podrá gestionar las notificaciones de la app desde su perfil, de la forma siguiente:

Glosario

Perfeccionar la compra: Perfeccionar una compra o cualquier contrato es el momento en el que este inicia su existencia, validez y vigencia, siendo vinculante desde ese instante para las partes que lo han suscrito.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

Banner: Un *banner* es una **pieza de publicidad digital que combina imágenes, texto y en ocasiones sonido y elementos interactivos,** que se introduce en páginas web para dar visibilidad a una marca, empresa o campaña. Normalmente, el objetivo de un *banner* es que el usuario haga clic en él para dirigirlo a una página promocional.

Las notificaciones, incluyendo las relativas a cambios de las condiciones generales de uso, podrán ser enviadas por varios canales:

- A través de la app si el usuario ha aceptado el envío de notificaciones *push*.
- A través de SMS o correo electrónico, si el usuario solo ha aceptado el envío de notificaciones, pero NO las notificaciones *push*.

Las notificaciones *push* a través de la app pueden ser desactivadas por completo.
Si las notificaciones están desactivadas, podrán ser activadas en la pestaña «Notificaciones».
Si las notificaciones de la aplicación de Correos están desactivadas en los ajustes de notificación del teléfono móvil, el usuario no recibirá ninguna notificación.

– **Geolocalización**

El usuario deberá dar su consentimiento para activar la geolocalización del terminal desde el que usa la aplicación. Esto le permite encontrar buzones, oficinas y Citypaq cercanas a su ubicación.
El usuario podrá desactivar la función de geolocalización en cualquier momento a través de los ajustes de su teléfono.
Si el usuario no otorga su consentimiento, no podrá hacer uso de la funcionalidad expuesta.

– **Información comercial, ofertas y promociones**

- La app podrá incluir información comercial, ofertas o promociones en productos seleccionados tanto de Correos como de otras empresas del grupo Correos o de terceros. Estas ofertas o promociones tendrán una duración limitada.
- Para que los usuarios puedan beneficiarse de dichas ofertas o promociones, a veces será necesario un registro previo en la app de Correos para acceder a la información correspondiente. Los usuarios deben cumplir con los términos y condiciones de cada oferta o promoción para poder participar en ella, y para que le sea de aplicación cualquier cantidad, cupón, regalo, sorteo u otros.
- Los ***banners***, enlaces e **hipertexto** que permitan acceder a información comercial, ofertas o promociones, prestaciones o servicios ofrecidos por otras empresas del grupo Correos o por terceros, no pertenecen ni se encuentran bajo el control de Correos. Por ello, Correos no se hace responsable ni de la información que contienen ni de cualesquiera efectos que pudieran derivarse de dicha información o registros pertinentes.

Glosario

Hipertexto: El hipertexto es un concepto asociado a la informática. Hace referencia al sistema que permite enlazar fragmentos de textos entre sí, lo que permite al usuario acceder a la información a través de los ítems relacionados en vez de hacerlo de forma secuencial, como en un libro convencional. Un ejemplo notorio de hipertexto son los artículos de internet, que en el cuerpo de texto presentan diversos *links* o enlaces de hipertexto en las palabras o en los temas que estén relacionados con el tema principal o en desarrollo, lo que permite al lector tener una lectura más activa y escogiendo la información que le interese.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Baja voluntaria**
  El usuario podrá darse de baja de la aplicación a través de la plataforma de Correos ID desde donde se registró. Al darse de baja de la aplicación dejará de recibir cualquier comunicación a través de la app y dejará de disponer de las funcionalidades de usuario registrado. Para volver a disponer de ellas, deberá volver a registrarse en la aplicación.

- **Exclusión de usuarios**
  Correos se reserva el derecho a impedir el uso del servicio, ya sea de forma temporal o definitiva, a cualquier usuario que infrinja cualquier norma establecida en las condiciones generales de uso, la ley o la moral. Correos también podrá excluir usuarios e incluso dejar de prestar total o parcialmente el servicio cuando así lo considere oportuno, sin que se genere responsabilidad alguna al respecto.
  Correos podrá adoptar las normas y medidas de seguridad que en cada momento considere oportunas para garantizar que el acceso y la participación por parte de los usuarios en la app de Correos se desarrollen de acuerdo con las condiciones generales y con sujeción a lo dispuesto en la normativa vigente.

C) Correos.com - Web institucional

La página web https://www.correos.com es la **página institucional** del Grupo Correos, en la que se presenta el Grupo, se expone su misión, su historia y las principales directrices estratégicas que inspiran su actuación.

Se configura en un menú con siete grandes apartados:

1. **Grupo Correos**. En este apartado se presentan las cifras clave del grupo, tanto de carácter económico como material y humano. Igualmente, se puede acceder a los informes anuales de actividad. Finalmente, se relacionan las certificaciones y premios conseguidos y se presenta su historia de más de 300 años con una cronología específica.
2. **Sala de prensa**. Apartado dirigido especialmente a los medios de comunicación. Se recogen todos los comunicados de prensa del Grupo, así como los archivos multimedia (logo, vídeos promocionales, dosieres...). Igualmente, se identifican los responsables de comunicación del Grupo para cada una de las siete zonas en que Correos organiza su gestión.
3. **Sostenibilidad**. La sostenibilidad es uno de los tres principios inspiradores de la actuación del Grupo Correos. Por ello, en este apartado se presenta el Plan de Sostenibilidad del Grupo y sus líneas de trabajo. Correos muestra la acción del grupo para neutralizar su impacto en el cambio climático a través de acciones específicas en los ámbitos de las energías verdes y del sector agroforestal y tratamientos **silvícolas.**
4. **Personas y talento**. Las personas y la captación, desarrollo y retención de talento son otros de los principios inspiradores de la actividad del Grupo Correos. En este apartado se presentan los motivos por los que interesa a las personas con talento trabajar en Correos. Asimismo, aparecen las convocatorias públicas de plazas y los mecanismos de promoción interna.

Glosario

Spam: Comunicación electrónica no solicitada que se envía a un gran número de destinatarios con fines publicitarios o comerciales o incluso maliciosos. Se puede canalizar a través de correos electrónicos, SMS y llamadas telefónicas.

Glosario

Silvícola: Referente al bosque o a la selva. Cultismo derivado del latín, *silva* (bosque, parque, jardincillo boscoso).

Glosario

Licitación: En términos empresariales, es el proceso reglado mediante el cual una organización da a conocer públicamente una necesidad, solicita ofertas que la satisfagan, evalúa estas ofertas y selecciona una de ellas. Esta palabra también puede referirse a un proceso de subasta.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

5. **Transparencia**. La transparencia es el tercer gran principio inspirador de la actividad del Grupo Correos. En este apartado se recoge la información normativa, organizativa y económica de las empresas del Grupo.
6. **Perfil del contratante.** Este apartado recoge las **licitaciones** de Correos y del Grupo Correos.
7. **Voto por correo**. En este apartado se proporcionan las instrucciones y la documentación para participar en las distintas convocatorias electorales mediante el voto por correo. Solo está disponible durante el periodo de convocatoria de elecciones.

La página web www.correos.com está disponible en versión multilingüe (español, inglés, catalán, gallego y euskera).

D) Correos.es - Web Comercial

La página web https://www.correos.es presenta los servicios que ofrece Correos, diferenciando entre particulares y empresas.

Particulares

- **Recibir**: ofrece, entre otras, la posibilidad de localizar envíos y modificar la entrega de los mismos. Informa de puntos de entrega y recogida. Facilita la tramitación aduanera para mercancías de importación.
- **Enviar**: ofrece información y tramitación de las diferentes clases de envío, tanto nacional como internacional e información sobre embalajes y devoluciones. También permite adquirir sellos a través de la tienda *online*.
- **Dinero y compras**: ofrece información sobre el envío nacional e internacional de dinero, el cobro de premios ONCE y acceso a Correos Market, facilitando el cambio de divisas a domicilio, además de ofertas de luz y gas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Viajes, ocio y filatelia**: da acceso a los servicios vinculados al Camino de Santiago, vende viajes y entradas de espectáculos y ofrece un rincón específico para filatelia.
- **Para el ciudadano**: facilita el pago de recibos, los trámites con la Agencia Tributaria y la Administración Pública y acceso a los servicios de la Dirección General de Tráfico (DGT).

Empresa

- **Enviar**: ofrece información y tramitación de las diferentes clases de envío, tanto nacional como internacional, comunicaciones postales para empresas. Dispone de información sobre embalajes. También permite adquirir sellos a través de la Tienda *online.*
- **E-commerce**: presenta los servicios de Correos para vender a través de internet, facilita las devoluciones de los clientes, agiliza la gestión de los pedidos refuerza la logística del comercio electrónico de la empresa.
- **Marketing***:* presenta y da acceso a los servicios de Correos para comunicarse con los clientes de la empresa de manera efectiva, identificar a sus clientes potenciales, acceder a sus clientes y fidelizarlos y optimizar sus campañas de marketing.
- **Comunicaciones físicas y digitales**: facilita la gestión de albaranes, presenta y da acceso a la plataforma multicanal Nexo y, exclusivamente para las Administraciones Públicas, informa de la constancia legal de las notificaciones administrativas y judiciales.
- **Para tu negocio**: facilita soluciones específicas para agentes comerciales, agentes turísticos y emprendedores; ofrece acceso a libros y publicaciones. Facilita el control financiero del negocio a través del cobro de recibos. Ofrece los servicios de la DGT.

E) Correos Market

Correos Market es la **plataforma digital de comercio electrónico de Correos** (www.market.correos.es). Tiene como objeto que el vendedor pueda publicar, promocionar y vender sus productos a través de la plataforma. El vendedor se hace cargo de los costes derivados de los envíos de pedidos asociados a las ventas de sus productos en la Plataforma Correos Market.

Correos facilita al vendedor el acceso a un área de gestión privada, o *backoffice,* desde el que puede gestionar los pedidos asociados a las ventas de sus productos realizadas en la Plataforma, visualizar la relación de comisiones generadas por estas ventas y gestionar su catálogo de productos.

El vendedor ha de formalizar un contrato de paquetería con Correos, sin ningún tipo de permanencia ni compromiso de ventas mínimo. Cuando se realiza una venta, llegará un correo al vendedor con todos los detalles. Una vez realizada la venta, el vendedor tendrá que depositar el paquete en su oficina de Correos más cercana.

Correos cobra el 100% de las ventas y a los 30 días liquida las comisiones con el vendedor, de las que descuenta ya las comisiones por venta que percibe Correos. Estas comisiones oscilan entre el 3 y el 15% del importe de la venta según el tipo de producto.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

F) Correos Market - Tienda de Correos

- **Correos Market - Tienda de Correos** con artículos útiles para el Camino de Santiago, recuerdos de la peregrinación y productos oficiales del Xacobeo 21-22. https://www.market.correos.es/category/camino-de-santiago

  – **Contratación *online* de servicios:**

    - Paq Mochila: en www.paqmochila.com o https://www.elcaminoconcorreos.com/
    - PaqPeregrino: se puede contratar el PaqPeregrino en correos.es a través del Servicio Especial de Paquetería.

G) App Correos Market

La app Correos Market es la aplicación de venta *online* que permite a los clientes encontrar y comprar productos nacionales.

Registro

Correos Market, a través de su app, permite a los usuarios comprar cualquier producto disponible a través de la aplicación. El usuario debe registrarse, gratuitamente, a través de Correos ID.

Si el usuario no está registrado previamente en Correos ID, deberá aportar su nombre, primer apellido, teléfono, dirección de correo electrónico y una contraseña. El teléfono móvil se validará mediante un código enviado por SMS a ese teléfono y que el usuario tendrá que introducir en el proceso de registro.

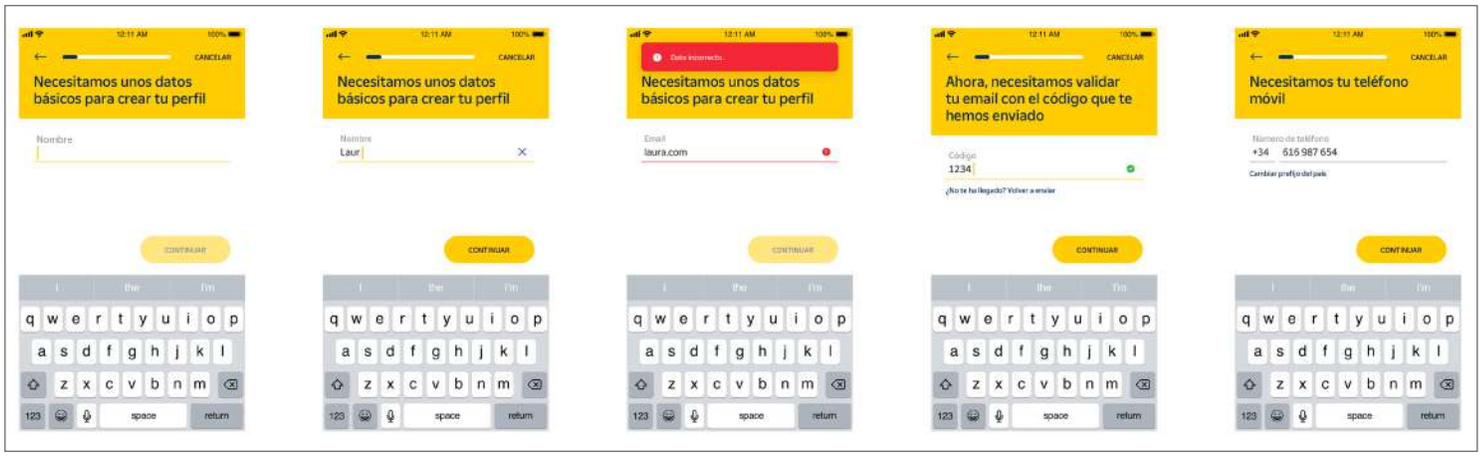
Si el usuario ya está registrado en Correos ID, la primera vez que haga *login* tendrá que verificar el teléfono —si no lo tiene verificado previamente— a través del método mencionado en el párrafo anterior, y aceptar las condiciones vigentes de la app de Correos Market.

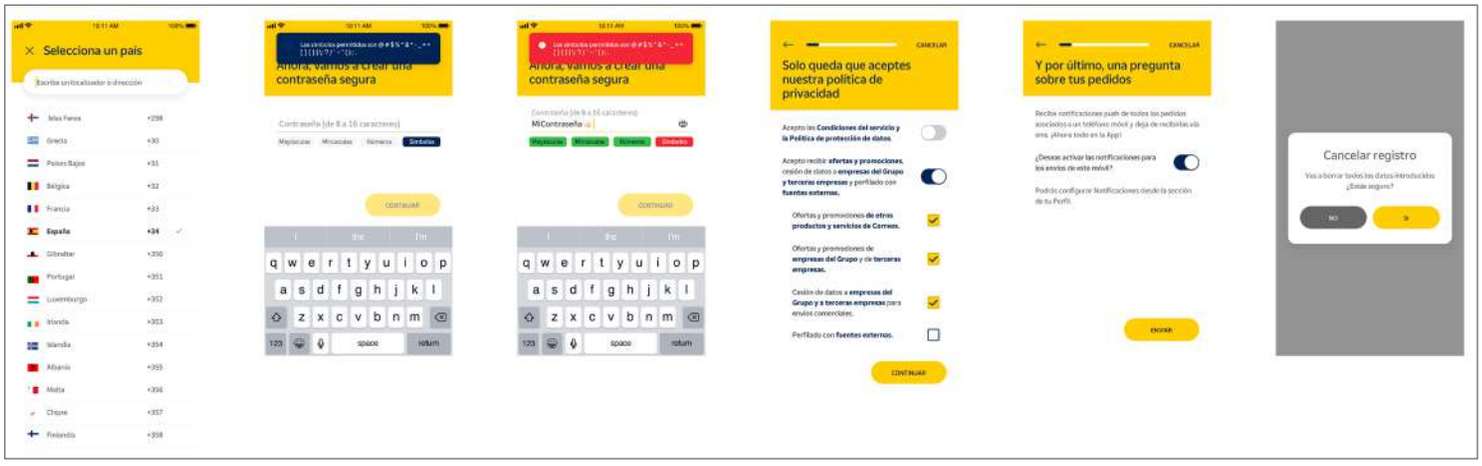
Si el usuario se ha registrado a través del móvil o ha hecho *login* a través del *e-mail* porque ya estaba previamente registrado en Correos ID, tendrá la posibilidad de activar las notificaciones *push*.

Glosario

Login: Término inglés para denominar el inicio de sesión. *Logging in* es el proceso por el que una persona accede a un sistema informático a través de la identificación y la autenticación. Las credenciales de usuario acostumbran a ser una forma del nombre del usuario y una contraseña ya registrada. Estas credenciales a veces se conocen como inicio de sesión o *Login.*

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

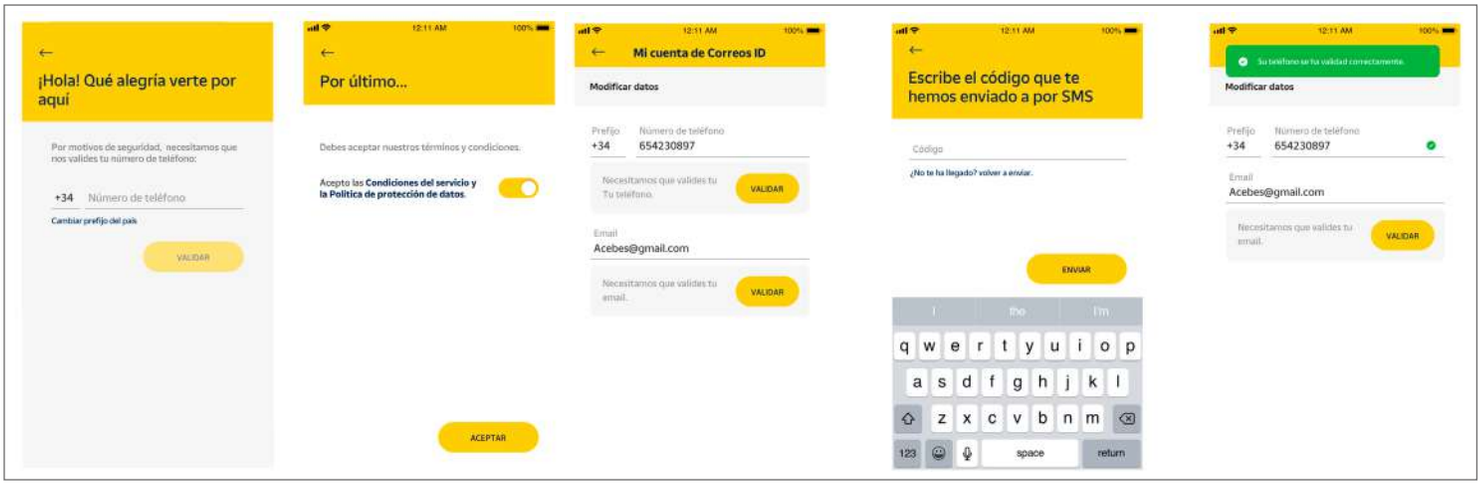




Login

Una vez que el usuario se haya registrado en la app de Correos Market, podrá acceder a la aplicación con su *e-mail* o teléfono y contraseña. El usuario podrá entrar en su cuenta con el *e-mail* o teléfono siempre y cuando previamente los haya validado.

Esta validación solo será necesaria la primera vez que el usuario entre en la app.

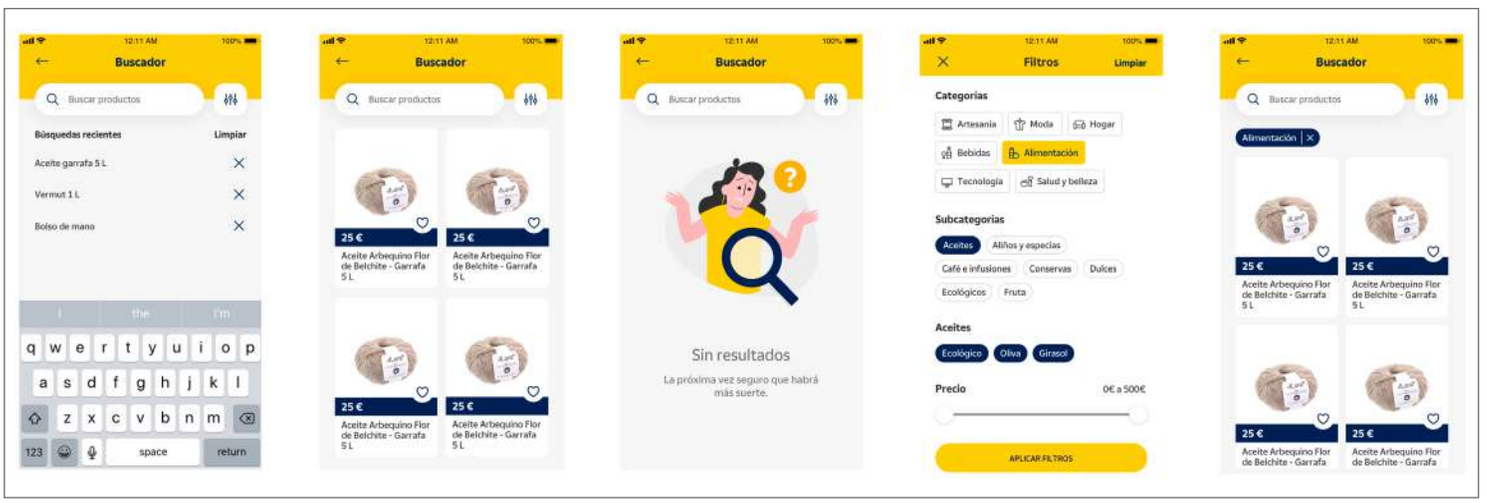


© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Descripción del servicio

Los usuarios, sean registrados o no, podrán:

- Buscar productos de cualquier categoría y añadirlos al carrito. Únicamente podrán ser añadidos al carrito ya que para la compra será necesario un registro o *login* previo.
- Se podrán buscar productos desde el buscador de la *home* o accediendo a las categorías dentro de la sección de «Opciones». No se pueden realizar otro tipo de búsquedas.
- Filtros:
  - Posibilidad de seleccionar una categoría.
  - Al pulsar en una categoría se despliegan las subcategorías.
  - Posibilidad de filtrar por precio.
  - Botón limpiar filtros.
  - Los filtros se muestran en el listado del buscador mostrando la categoría principal y el filtro de precio si se ha aplicado. (En la categoría principal se notifica con un número la cantidad de subcategorías aplicadas).



- Acceso a la sección de «Opciones» donde el usuario podrá:
  - Consultar las diferentes categorías de productos que hay en la app.
  - Gestionar las notificaciones.
  - Sección de ayuda donde el usuario podrá acceder a un listado de preguntas frecuentes o a un *e-mail* donde poder trasladar sus consultas o sugerencias de la app.
  - Acceso a términos legales.

Otros servicios para usuarios registrados

- **Acceso al perfil**
  Desde el perfil, el usuario tendrá acceso a:

  1. **Mis pedidos**: el usuario podrá distinguir entre los pedidos en curso y finalizados, además de conocer el estado de cada uno de los envíos (En curso, Enviado, Cancelado). Desde esta sección también podrá volver a realizar un pedido ya tramitado.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2. **Mis datos**: el usuario tendrá acceso a sus datos y podrá editarlos.
3. **Mis direcciones**: el usuario podrá añadir cualquier dirección a la aplicación y seleccionar una como predeterminada para que aparezca directamente en el proceso de compra y no tenga que volver a introducirla.
4. **Mis valoraciones**: sección para evaluar los productos adquiridos.
5. **Seguridad**: acceso a información de inicio de sesión que permite desactivar o activar la posibilidad de guardar la cuenta evitando al usuario tener que introducir todos los datos al iniciarla.
6. **Cerrar sesión.**

- **Realizar una compra**

  El usuario podrá añadir cualquier artículo que desee al carrito siempre que esté disponible.

  Cada vez que el usuario añada un artículo al carrito se notificará en la sección.

  Durante el proceso de compra será necesario:

  – Que el usuario tenga introducida una dirección.
  – La dirección de facturación será por defecto la del envío a no ser que el usuario la edite.
  – *Check* activado por defecto de utilización de la misma dirección de envío que de facturación.
  – Posibilidad de editar las direcciones, tanto de envío como de facturación.
  – Selección del tipo de envío (envío responsable y envío urgente). Por defecto: envío responsable.
  – Posibilidad de introducir un código de descuento.
  – Resumen del pedido y pago.
  – Pasarela de pago.
  – Pantalla de confirmación pago y botón «Seguir comprando».
  – El usuario no podrá comprar artículos de Canarias, Ceuta y Melilla si su dirección de envío es en la península, y viceversa. Se indicará en la ficha de producto si el envío pertenece a Canarias, Ceuta o Melilla.

- **Baja voluntaria**

  El usuario podrá darse de baja de la aplicación a través de la plataforma de Correos ID desde donde se registró. Así, dejará de recibir cualquier comunicación a través de la app y de disponer de las funcionalidades de usuario registrado. Para volver a disponer de ellas, será necesario que vuelva a registrarse.

- **Exclusión de usuarios**

  Correos se reserva el derecho a impedir el uso del servicio, ya sea de forma temporal o definitiva, a cualquier usuario que infrinja cualquiera de las normas establecidas en estas condiciones generales de uso, la ley o la moral. Correos también podrá excluir usuarios e incluso dejar de prestar total o parcialmente el servicio cuando así lo considere oportuno, sin que se genere responsabilidad alguna al respecto.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

Llave en mano: Un proyecto o contrato llave en mano tiene como objetivo fundamental que el contratista —y por extensión, el proveedor del servicio— se encargue de todo de principio a fin, con el propósito de que el cliente no tenga que preocuparse de nada, ni siquiera de los trámites precisos. Un proyecto llave en mano se realiza a un **precio cerrado** y en un **plazo de tiempo** previamente acordado.

3.4.2. Soluciones e-commerce a clientes

A) Tienda *online*

Crea tu tienda *online*

Correos, a través de su Área E-commerce y Canal Digital, proporciona soluciones de comercio electrónico para sus clientes. Está pensada para emprendedores, autónomos y pymes que tengan necesidad de vender en internet.

Correos ofrece un diseño personalizado a cada cliente para hacer su web **llave en mano** por un precio reducido. Cuenta con una amplia variedad de módulos para gestionar productos, realizar acciones de marketing o elegir plataformas de pago.

En su afán de promover la digitalización de los más pequeños o más tradicionales comercios y negocios, Correos ofrece la posibilidad de crear de forma gratuita una tienda *online* para un máximo de 10 productos y como demostración e incentivo para que el comercio o negocio profundice en la transformación digital. En este caso, se actúa bajo el dominio mitienda.mycorreosecommerce.com.

Existe también la versión Basic que, por una reducida cuota mensual, permite comercializar hasta 200 productos, además de la gestión aduanera para los potenciales clientes internacionales y el uso de un dominio propio.

Finalmente, la versión Premium es el plan más completo para vender por internet. Además de todas las características ya enumeradas para la versión Basic, ofrece la comercialización de un número ilimitado de productos, es una versión multilingüe y se puede operar con distintas divisas. Permite personalizar los mensajes de correo electrónico y acceder a la paquetería internacional.

Crea tu web

Correos, a través de su Área E-commerce y Canal Digital proporciona soluciones de comercio electrónico para sus clientes. En concreto, para una prestación que hoy ya es imprescindible para cualquier comercio o negocio: disponer de una página web.

Hoy, una página web propia es la cara visible de cualquier marca y permite que los usuarios, tanto habituales como potenciales, encuentren la información necesaria sobre los productos y servicios ofrecidos. Y tanto como si al final el usuario opta por hacer una compra desde la misma página —tienda *online*— como si la utiliza únicamente para comparar características y precios de los productos ofrecidos y al final opta por hacer una compra presencial.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Las webs que crea Correos están preparadas para obtener una elevada visibilidad en la red. Disponen de módulos que permiten analizar y conocer a los usuarios que entran en la web y realizar acciones de marketing específicas para ellos.

Dichas páginas cuentan con dominio propio y páginas ilimitadas. En breve, permitirán el acceso a apps gratuitas y plantillas de diseño.

En su afán de promover la digitalización de los más pequeños o más tradicionales comercios y negocios, Correos ofrece la posibilidad de crear una web con una sola página de forma gratuita y como demostración e incentivo para que el comercio o negocio profundice en su oferta digital.

Crea tu app

Correos ofrece a empresas y negocios un servicio para crear una app propia. Los usuarios, cada vez más, compran con sus dispositivos móviles y una app propia contribuye a mejorar la relación con los clientes porque hace más próxima la marca y ayuda a fidelizarlos ya que mejora su experiencia con la empresa.

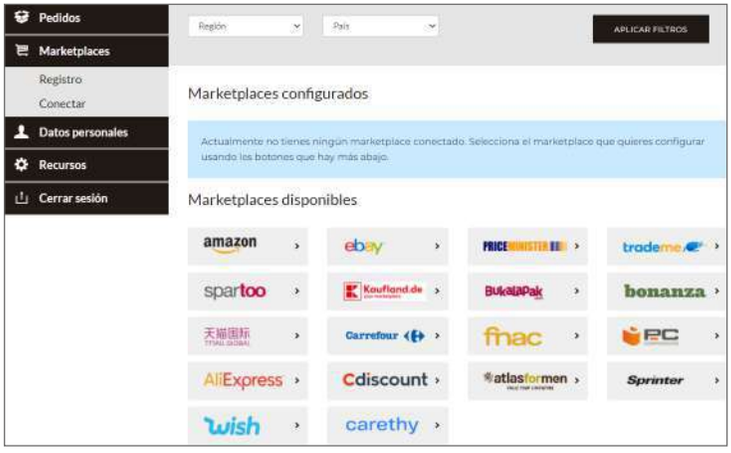
Para disponer de una app propia y personalizada, no hay necesidad de tener una página web (o se puede incluir, si se dispone de ella). Puede tener las funciones y las opciones que se adapten más a cada negocio. Ofrece una conexión inmediata a través de un contenido actualizado y de calidad las 24 horas del día. Y constituye una muestra de innovación que se adapta a todas las plataformas y canales de venta. Finalmente, ofrece un nuevo canal de comunicación con los clientes actuales o potenciales.

Para conseguirla, solo es necesario explicar la idea que la empresa tienen para su app y Correos se encarga de hacerla realidad.

Marketplaces

Sin embargo, se puede vender *online* en todo el mundo sin necesidad de tener una tienda *online* o como primera aproximación a la venta *online* antes de tener una tienda propia o, simplemente, complementándola.

El *marketplace* de Correos es una plataforma que permite gestionar pedidos a través de Amazon, eBay, Rakuten, AliExpres, Privalia, FNAC… y muchos otros *marketplaces*.



El *marketplace* de Correos gestiona todos los pedidos desde un único punto gracias a la conexión con más de 50 *marketplaces* a nivel nacional e internacional, siempre sin necesidad de disponer de una tienda *online*. Ofrece visibilidad y posicionamiento en los principales motores de búsqueda, dando lugar a un reconocimiento de marca y a resultados de ventas inmediatos. La integración con la logística del Grupo Correos facilita la gestión de los pedidos, la exportación y la tramitación de la documentación aduanera.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Cross-Border e-commerce

Como se muestra en las estadísticas, los compradores *online* cada vez compran más productos de países distintos al suyo.

Para las marcas y vendedores *online*, Correos abre la puerta a la oportunidad de expandirse internacionalmente con menos esfuerzo que el que conlleva establecer una operación local en el país. Al aumentar la audiencia de las marcas, los comerciantes se beneficiarán de más ingresos, además de un drástico impulso en la visibilidad *online*.

Correos ayuda a enfrentar los desafíos en la aventura de expansión mundial, gracias a los servicios de **cross-border e-commerce** que ofrece a sus clientes. Estos incluyen desde estudios de mercado y envíos internacionales hasta operación y promociones de marketing.

B) Vender en marketplaces

Local E-commerce

Local E-commerce es el nuevo servicio de Correos para empresas, organismos públicos o asociaciones que quieran organizar un ***marketplace* de comercios locales.**

Un *marketplace* es como un *shopping center* o centro comercial digital, en el que se puede acceder a numerosas tiendas desde una misma página web, realizar comparaciones entre productos fácilmente y realizar un solo pago final en lugar de pasar por procesos de pago distintos para cada tienda en la que se adquiera un producto. Las tiendas adheridas más pequeñas o menos conocidas pueden ganar también reputación al estar integrada su oferta junto a muchas otras más consolidadas en el mercado.

El *marketplace* de Local E-commerce ofrece a los comerciantes locales un sistema de colaboración para ganar más visibilidad y más ventas. Local E-commerce ofrece a los pequeños y medianos comerciantes locales un canal de conocimiento y de ventas que hasta ahora solo parecía al alcance de las grandes plataformas. El ámbito territorial de los comercios adheridos también puede ser nacional o internacional.

Para los usuarios, Local E-commerce es intuitiva y de fácil navegación, con una configuración expresamente pensada para los usuarios que quieran acceder desde su teléfono móvil.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Para los comercios, Local E-commerce es especialmente adecuado si no son muy tecnológicos ya que es una herramienta muy fácil de utilizar y puede adaptarse a las necesidades específicas de cada comercio. Ofrece una logística integrada para los procesos de envío y de eventuales retornos de los clientes. El cliente puede escoger entre recibir el producto en casa o recogerlo en la tienda o en un punto de recogida.

El *marketplace* de Local E-commerce podrá tener en su página inicial elementos que pueden configurarse, ***banners***, categorías de productos, logo, fichas de producto, valoraciones... Podrán acceder al *marketplace* tanto usuarios registrados como no registrados. Los usuarios registrados dispondrán de un perfil, direcciones, compras realizadas, listas de deseos, valoraciones emitidas...

Con esta herramienta, Correos pretende contribuir a impulsar la transformación digital de diferentes sectores, apoyar la recuperación y valoración de comercios y productos locales, y proteger el patrimonio del comercio local, cultural y de ocio.

Showcase

Actualmente, Correos desarrolla un ***showcase*** para dos clientes, el Ayuntamiento de Viladecans y la Xunta de Galicia.

Para Viladecans, Correos aporta al cliente una solución integral. Un *marketplace* al completo en el que el Ayuntamiento actúa como administrador y que está puesto a disposición de los comercios locales. Para el comprador final, el *marketplace* tiene un aspecto similar a una tienda *online* creada con Correos, con un menú de selección donde encontrará un repertorio de artículos de todos los vendedores locales que se adhieran al *marketplace*.

Para la Xunta se ha desarrollado una solución más específica. El comprador potencial selecciona los productos en una página de la propia Xunta. Una vez seleccionado el artículo, se le redirige a la página diseñada por Correos, que guía al consumidor, admite el pago y liquida los importes entre el administrador (Xunta) y los comercios.

Correos puede atender cualquier petición, sea de una administración pública o de una asociación de comerciantes, con una solución personalizada a partir del estándar creado.

Correos Sampling

¿Qué es Correos Sampling?

Correos Sampling es un servicio de Correos que permite a los usuarios conocer nuevos lanzamientos del mercado y, a las empresas, generar una notoriedad, dar a conocer en primicia nuevos productos, testar en el mercado próximos lanzamientos y obtener *feedback* a través de una cualificada base de datos con más de 300.000 usuarios registrados.

Correos Sampling ofrece a las empresas dos tipos de proyectos:

- **Envío de muestras**: las empresas den a conocer su producto estableciendo una serie de criterios para seleccionar su público objetivo.

Glosario

***Showcase*:** Escaparate virtual con el objetivo de aumentar la visibilidad de los comercios adheridos a esta plataforma y que puedan aumentar sus ventas a través de su tienda *online*.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Venta de packs de productos**: las empresas utilizan esta acción para dar a conocer su marca, presentando productos nuevos, liberando stock o realizando campañas en las que solo costean el producto.

Envío de MUESTRAS

Es gratuito para el usuario, es decir, el coste lo asumen las empresas. Se trata de realizar acciones de marketing directo de forma personalizada, multisoporte y basadas en el conocimiento que nos facilitan los usuarios sobre sus gustos y preferencias.

También ofrece información socio-estadística, geográfica y catastral que nos puede ayudar a perfilar a los usuarios y a aplicar técnicas de geomarketing.

¿Cómo puede un usuario recibir muestras? Pasos:

1. Registro en Correos Sampling rellenando el formulario.
2. Completar las encuestas en «Queremos conocerte».
3. Revisar periódicamente las muestras disponibles y apuntarse a las que más le interesen.
4. Si el perfil se ajusta a la muestra, se la enviaremos a casa.

Venta de PACKS

Tiene un coste para el usuario, y es gratuito para las empresas. Los usuarios prueban productos a un precio más económico del que tendrían al adquirirlos a través de otra plataforma.

Existen dos modalidades:

1. **Packs exclusivos**: una misma marca dispone de un pack único sin compartir con otras marcas e incluye varios productos.
2. **Packs multimarca**: diferentes marcas comparten un pack de productos. Para estos packs, se define siempre una temática en la que todos los productos van acorde.

¿Cómo puede un usuario comprar un pack?

Accediendo a la web https://www.correossampling.com/ cualquier usuario podrá bien solicitar el envío de muestras, o bien consultar los packs disponibles y añadirlos a su carrito para así proceder a la compra.

Correos Sampling también cuenta con una **base de datos de *influencers*** que se encargan de difundir las campañas en redes sociales a través del hashtag #correossampling.

Los usuarios pueden inscribirse en Correos Sampling para formar parte de esta comunidad de *influencers* siempre que cumplan con los requisitos definidos en la web.

¿Cómo puede un usuario hacerse ***influencer* de Correos Sampling? Pasos:**

1. Registro en el formulario que hay colgado en la web: https://www.correossampling.com/influencers

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2. Desde Correos Sampling se contacta con cada persona registrada para que nos dé más datos sobre sus gustos, preferencias... y así poder recibir productos en exclusiva.
3. En cada campaña analizaremos los perfiles que solicitan las empresas y si encajan en lo que buscan, le enviaremos una muestra o pack de producto.

C) Módulos e-commerce

Muchas de las tiendas *online* creadas actualmente no se programan desde cero en HTML. El mercado ofrece soluciones CMS (*Content Management System*), sistemas de gestión de contenido orientados a la creación de tiendas *online*. Estos CMS permiten a un usuario sin conocimientos en programación diseñar una tienda *online*.

Actualmente, Correos ofrece este tipo de solución CMS con «Crear Tienda *online*».

Las tiendas creadas con un CMS parten con unas funciones básicas en cuanto a diseño, navegación, pasarela de pago, etc., pero hay otras funciones que se pueden llegar a ofrecer mediante la conexión de piezas de *software* de terceros, lo que se denomina módulos.

Correos ha diseñado módulos válidos para los principales proveedores de CMS del mercado (Woocommerce, Magento y Prestashop) que automatizan varios de los procesos logísticos necesarios para tramitar los pedidos que han entrado en esas tiendas (prerregistro, etiquetado, solicitud de recogida, de devolución...). Estos módulos de Correos y Correos Express están a disposición gratuita de las tiendas *online* creadas con dichos proveedores de CMS.

Este servicio de módulos creado por Correos resulta de gran utilidad ya que facilita enormemente la preparación de los envíos. Correos lo presta a cambio de posicionarse como un operador preferente para el cliente final gracias a la facilidad de la gestión de sus pedidos con Correos y Correos Express.

3.4.3. Servicios Citypaq

Introducción

A) ¿Qué es Citypaq?

Citypaq es la solución rápida y sencilla de Correos para recoger, enviar o devolver los paquetes a través de taquillas inteligentes, que se pueden encontrar cerca del domicilio de los clientes, trabajo o en lugares de tránsito como supermercados, gasolineras o centros comerciales.

El servicio Citypaq requiere que el usuario efectúe un único registro en el servicio. El acceso al mismo, que permitirá la utilización de taquillas como punto de recogida y admisión de paquetería, requerirá la previa identificación con el nombre de usuario y contraseña registrados previamente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

Código de entrega directa: Código alfabético que identifica usuario y dispositivo, al objeto de saber dónde realizar la entrega y quién lo recogerá.

B) Primeros pasos

El primer paso es el registro. Para ello, hay que seleccionar el botón «Regístrate» de la página web e insertar los datos. Para acceder a todas las opciones de Citypaq es necesario asociar al menos un dispositivo.

A continuación, hay que asociar un dispositivo. Para ello, se distingue entre taquillas privadas, de acceso restringido, y taquillas públicas. El dispositivo Citypaq privado pedirá un código, situado en la parte superior derecha de la pantalla de la taquilla. Para asociar un Citypaq público, solo debe ser localizado en el mapa, seleccionarlo y añadirlo a favoritos.

Cada una de las taquillas asociadas incorpora un código ID que identifica al usuario y al dispositivo, con el objeto de saber dónde realizar la entrega y quién lo recogerá. Ese código alfabético, llamado **Código de Entrega Directa (CED)** es único y diferente para cada código asociado. Es la dirección que se facilita para poder comprar *online* en cualquier tienda no asociada que esté dentro de los territorios permitidos.

Una vez registrado, en la sección «Favoritos» aparecerá una «Dirección de Compras *online*» para cada terminal incluido.

En el proceso de compras *online*, se usa esta dirección como si fuera la de del domicilio del cliente, con los datos que se le facilitan.

Al comprar en cualquier tienda asociada al servicio Citypaq, el comprador seleccionará esta opción desde la página web de la tienda e introducirá su usuario de Citypaq. Aparecerá un listado de taquillas favoritas y el usuario seleccionará la que prefiera.

La web de Citypaq y la app de Correos disponen de listados de los distintos Citypaq del territorio.

C) Tipologías

TIPOLOGÍAS

Modelo Reducido (6 a 30 huecos)

Características:

- Composición
  4 tamaños de huecos (alto × ancho × profundo, en mm)
  - S: 100 × 240 × 400.
  - M: 100 × 490 × 400.
  - L: 200 × 490 × 400.
  - XL: 600 × 490 × 400.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

6 huecos por módulo

- Mín. configuración: 1 módulo de control.
- Máx. configuración: 1 módulo de control + 4 módulos de expansión.
- Conexión a toma de corriente monofásica 220 V.
- Conectividad vía módem móvil 3G.

Modelo Estándar (+30 huecos)

Características:

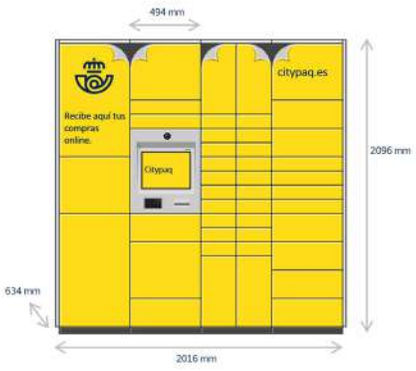
- Composición

  5 tamaños de huecos (alto×ancho×profundo, en mm)

  - XS: 85×190×610.
  - S: 85×440×610.
  - M: 180×440×610.
  - L: 370×440×610.
  - XL: 750×440×610.

  3 a 22 huecos por módulo

  - Mín. configuración: 1 módulo de control + 2 módulos de expansión.
  - Máx. configuración: 1 módulo de control + 10 módulos de expansión.
  - Solamente en interior.
  - Conexión a toma de corriente monofásica AC 230V ± 10%.
  - Conectividad *ethernet* vía *router* móvil 4G o fibra óptica.



(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Modelo Estándar (+30 huecos)

Características:

- Composición

  5 tamaños de huecos (alto × ancho × profundo, en mm)

  – XS: 85 × 190 × 610.
  – S: 85 × 440 × 610.
  – M: 180 × 440 × 610.
  – L: 370 × 440 × 610.
  – XL: 750 × 440 × 610.

  8 a 20 huecos por módulo

  – Mín. configuración: 1 módulo de control + 2 módulos de expansión.
  – Máx. configuración: 1 módulo de control + 15 módulos de expansión.
  – En exterior o interior.
  – Conexión a toma de corriente monofásica AC 230V ± 10 %.
  – Conectividad *ethernet* vía *router* móvil 4G o fibra óptica.

D) Cómo recibir

Cuando se realizan compras *online,* se pueden recibir los envíos en Citypaq de dos formas diferentes:

- Tiendas con opción Citypaq: seleccionando Citypaq como modalidad de entrega. Es lo más sencillo, ya que se puede elegir esta opción sin necesidad de registrarse.
- Otras tiendas *online*: usar la dirección de compras *online*, que se obtendrá en la sección Favoritos. Está en el apartado Utilizar este Citypaq para recibir la compra en cada uno de los dispositivos. Esta modalidad exige registro previo en la web o app y haber escogido un Citypaq favorito.

La dirección de compras *online* identifica, mediante 8 caracteres, a cada usuario y al dispositivo donde quiere recibir sus compras. Cada Citypaq tiene asignada una diferente.

Durante la compra, se usa esta dirección de compras *online*, poniendo esos datos como Destinatario y Dirección, y se elige entrega a domicilio.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El usuario sigue con sus compras. Una vez llegue el paquete, podrá hacer un seguimiento vía web y la app, desde Mis Paqs.

Recoge sus compras. Recibirá un SMS y un *e-mail* con un código de apertura cuando las compras lleguen a Citypaq. Si tiene la app, recibirá también dicha notificación.

E) Cómo enviar

Acceder al área de usuario de Citypaq. Seleccionar Enviar. Eligir la opción preferida en «¿Qué tipo de envío deseas realizar?», escoger la taquilla donde depositar el paquete e introducir la referencia del envío.

Completar los datos y los del destinatario. Seleccionar el tamaño del paquete, y se asignará un espacio acorde a su tamaño en la taquilla previamente elegida. Para determinar las medidas, no hay que olvidarse de embalar previamente el paquete. Se muestran objetos de referencia para que se pueda determinar su tamaño.

Realizar el pago. Se recibirá un *e-mail* con el código de apertura del compartimento de entrega. También se podrá encontrar en la app, sección Mis Paqs.

El usuario se acercará al Citypaq y depositará el envío. Pasa el código del móvil por el lector de taquilla, o lo introducirá manualmente. Se abrirá la puerta y podrá depositar el paquete. Cuando lo recoja el cartero, el cliente recibirá un aviso.

No es necesario escribir la dirección del destinatario en el paquete, ya se ha hecho en la web. El cartero o el personal de oficina lo etiquetarán correctamente al recogerlo. Es importante que el paquete esté debidamente embalado.

Se puede enviar a cualquier punto de la península, Baleares y Canarias. Las taquillas Citypaq de Canarias no admiten envíos de mercancías sujetas a tratamientos o pagos de importes aduaneros. Ceuta y Melilla quedan excluidas por la existencia de trámites aduaneros.

Dentro de **Enviar en Citypaq,** existe la opción de realizar envíos prerregistrados, que se realizan a través de la oficina virtual de Correos. Para ello, se completan los datos requeridos en la oficina virtual para efectuar un envío, incluido el pago (tarjeta, PayPal o contrato). Se facilitará un código de envío en formato código de barras.

Con este envío prerregistrado, el usuario puede acceder a su taquilla Citypaq. En la pantalla se selecciona Enviar y se escanea o teclea el código de envío y se podrá depositar sin imprimir etiqueta. El cartero o el personal de oficina se encargarán de etiquetarlo correctamente.

F) Cómo devolver

Desde Citypaq.es, entrar en devoluciones. Escoger Iniciar devolución. Indicar la taquilla de entrega. Introducir el código de devolución facilitado por la tienda.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Seleccionar el tamaño del paquete para poder asignar un espacio acorde a sus dimensiones en la taquilla seleccionada. Se muestran objetos de referencia para ayudar a determinar las medidas. Se obtendrá un código de devolución.

Se acudirá al Citypaq y se depositará. Se introducirá el código manualmente en la pantalla. También se puede seleccionar la opción Enviar en la pantalla del Citypaq y escanear el código de barras facilitado. Se abrirá el espacio asignado para dejar el paquete.

Si se prefiere, se puede realizar devoluciones con Citypaq como usuario registrado en la web o en la app, lo que permitirá realizar seguimientos y disponer del código de apertura del hueco seleccionado.

G) Miscelánea

La responsabilidad de Correos con el remitente del envío se rige por la Ley del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías (LCTTM). El destinatario manifestará sus reservas por escrito, describiendo la pérdida o avería en el momento de la recogida del envío en Citypaq, comunicándolo a Correos a través de la web www.citypaq.es o llamando a Atención al Cliente.

En caso de averías y pérdidas no manifiestas, las reservas se formularán dentro de los siguientes siete días naturales a la entrega.

El retraso solo dará lugar a indemnización mediante reservas escritas al porteador los 21 días naturales desde el siguiente al de la entrega de las mercancías al destinatario.

- Exclusiones: la Dirección de Compra *Online* a la que aplica el servicio Citypaq será válida para compras en cualquier país de la UE, salvo territorios con diferente régimen fiscal al IVA. Se excluyen Ceuta y Melilla, cuyos envíos serán rehusados y devueltos al remitente.
- Exclusión de mercancías: el usuario/destinatario no utilizará el servicio Citypaq para recepcionar envíos indebidamente embalados y etiquetados, o incluidos dentro de los clasificados como sustancias tóxicas, mercancías peligrosas, artículos prohibidos o restringidos, según normativa postal (Ley 43/2010, RD 1829/1999, Convenio UPU), Instrucciones Técnicas para transporte sin riesgos de mercancías peligrosas vía aérea OACI (Convenio de Chicago sobre aviación civil), Reglamento sobre mercancías peligrosas de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) y el Convenio Europeo sobre Transporte Internacional de Mercancías Peligrosas por Carretera (ADR).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Tema 4

Productos y servicios: En Oficinas.

Servicios Financieros. Soluciones Digitales.

Filatelia

Contenido

4.1. Introducción

4.2. Productos y servicios de venta en oficina
4.2.1. Servicios postales
4.2.2. Productos que se comercializan en Correos. Tarifa Plana
4.2.3. Servicios adicionales
4.2.4. Servicios de fidelización
4.2.5. Servicios para el ciudadano
4.2.6. Acuerdos con terceros
4.2.7. Material de oficina, libros y *merchandising*
4.2.8. Correos con la sociedad

4.3. Servicios financieros
4.3.1. Envío de dinero
4.3.2. Correos Cash – Ingreso y reintegro de fondos en entidades financieras
4.3.3. Correos Prepago
4.3.4. Correos Pay – Pago de impuestos, tributos, tasas o facturas en entidades públicas o privadas
4.3.5. Cobro de recibos

4.4. Soluciones digitales
4.4.1. Buzón digital
4.4.2. Correos ID
4.4.3. Notificaciones digitales

4.5. Filatelia
4.5.1. Introducción
4.5.2. Libros de sellos
4.5.3. Pruebas de artista
4.5.4. Carpetas temáticas
4.5.5. Numismática
4.5.6. Tu sello personalizado
4.5.7. Otros productos filatélicos: sobres de primer día de circulación, tarjetas postales, matasellos, A.T.M. y grabados

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

4.1. Introducción

Correos ofrece una amplia variedad de productos y servicios destinados a satisfacer diversas necesidades de los clientes.

Los **servicios postales** incluyen los envíos de correspondencia, paquetería, libros, etc., a disposición del público usuario para comunicarse en diferentes circunstancias, así como una serie de facilidades relacionadas con los envíos postales y la recepción de estos (apartados postales, buzón de vacaciones).

Los **servicios financieros** de Correos ofrecen la posibilidad de enviar y recibir dinero a través del servicio de giros nacionales e internacionales, o bien mediante transferencias con Western Union. Se ofrece también el cobro de recibos de suministros domésticos, impuestos o multas; la retirada o ingreso de efectivo en cuentas bancarias; etc.

Correos ofrece también **servicios al ciudadano** que le facilitan el envío telemático de documentación a presentar en la ventanilla de admisión a los distintos registros de las administraciones públicas, así como el pago de deudas tributarias y otras de derecho público.

En relación a la **comercialización de servicios en colaboración con terceros**, Correos se ocupa del servicio de venta de loterías y entradas a eventos culturales, en conjunción con otras instituciones o compañías. Por otro lado, Correos colabora con organizaciones no gubernamentales, como Mensajeros de la Paz, poniendo a disposición sus oficinas como puntos de recogida de donaciones y facilitando el transporte del material.

Se proporcionan también **soluciones digitales**, por medio del servicio de almacenamiento en la nube de documentos digitales y del sistema de gestión de notificaciones electrónicas con la Administración Pública.

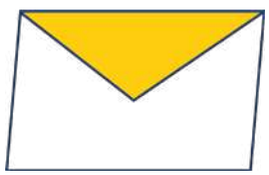
Además, en el área de **Filatelia** se ofrece la distribución de objetos de colección relacionados con el correo y su historia, como sellos, álbumes, matasellos, tarjetas postales, etc.

Glosario

Certificación: Documento en que se asegura la verdad de un hecho.

4.2. Productos y servicios de venta en oficina

En este punto se presentan los diferentes productos y servicios a los que los clientes o usuarios de Correos pueden acceder de manera presencial en las diferentes oficinas de atención. Para cada uno de los productos o servicios, se detallará la información básica y necesaria, tanto del producto en sí como de la operativa cuando se considere necesario, que el profesional de Correos debe conocer.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

4.2.1. Servicios postales

Paquetizados Carta Certificada

Correos cuenta con una tarifa plana para cartas certificadas, aquellas cuyo transporte es controlado y registrado, y que solo se entregan con la firma del destinatario. Existen dos modelos: la carta certificada estándar y la carta certificada premium.

Ambas opciones ofrecen máxima facilidad (basta con coger el sobre correspondiente del expositor de la oficina de Correos) y tienen un precio fijo. Además, el cliente no necesita rellenar ningún formulario a la hora de enviarlas y ambas modalidades disponen de flexibilidad en las entregas.

Carta certificada estándar

La **carta certificada estándar** acepta envíos de 50 g, en un sobre de 162 x 229 mm.

Carta certificada premium

La **carta certificada premium** cuenta con un sobre de mayor tamaño, de 100 g y de 189 x 250 mm.

Además, este paquetizado incluye:

- PEE (Prueba de Entrega Electrónica).
- Seguro.

Prefranqueados

Correos también ofrece **prefranqueados:** productos que incluyen el sobre más el franqueo del envío a un precio cerrado. Con ellos solo se necesita completar los datos de origen y destino, y llevar el envío a un buzón u oficina de Correos (si es certificado).

Existen tres tipos de sobres:

- Americano: 110 x 225 mm y hasta 20 g.
- Cuadrado: 120 x 176 mm y hasta 20 g.
- DIN-A5: 190 x 250 mm y hasta 100 g.

También hay dos tipos de bolsas prepagadas:

- Bolsa prepagada Paq premium (individual): hasta 350 g.
- Bolsa prepagada Paq premium (individual): hasta 1 kg.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Otro producto que se comercializa es la carta certificada prefranqueada premium, con las mismas características de la carta certificada premium:

- Sobre de mayor tamaño, de 100 g y de 189 x 250 mm.
  Incluye además:
  - PEE (Prueba de Entrega Electrónica).
  - Seguro.

Certificaciones

Las certificaciones son un modo de dejar constancia del envío de un producto postal. En Correos, solo se emiten certificaciones para los envíos registrados, ya que son los únicos sobre los que se tiene constancia de la admisión o de su entrega.

Las certificaciones cuentan con ciertas características básicas que es necesario comprender. Dichos rasgos son los siguientes:

Plazos para solicitar la certificación: el plazo para solicitar una certificación es igual a la permanencia de la documentación o información en la oficina o en los sistemas de Correos. Aunque esto se tratará más en profundidad a continuación, cabe decir que, por norma general, dicho plazo son seis meses. En el caso de Burofax Premium y Premium Plus el plazo para solicitar la copia certificada es el periodo de custodia que se haya contratado.

Plazos de entrega: si la documentación está en poder de la oficina, un día hábil; si la documentación está en otra dependencia que no sea Correos, cuatro días hábiles; si se remite a otra oficina de Correos, siete días hábiles.

Criterios de selección: las certificaciones cuentan con validez judicial y administrativa del documento.

Ámbito: la validez de las certificaciones es solo nacional. En el caso de **envíos dirigidos a otros países**, solo se podrá emitir la certificación de imposición o la copia certificada de burofaxes o telegramas, siempre que se solicite en el momento de su admisión. En este caso se le debe informar al cliente que, para que la certificación tenga validez en el país de destino, debe acudir al consulado de dicho país en España y solicitar que le visen la certificación expedida por la oficina de Correos.

Las oficinas de Correos pueden emitir cuatro tipos de **certificaciones:**

- **Certificación de imposición:** se certifica la imposición de un envío, pero no el texto remitido. Se aplica a todos aquellos envíos en los que no queda constancia de su contenido.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Copia certificada:** se deja constancia tanto de la imposición del envío como del texto remitido. Un ejemplo son los telegramas o el burofax. En este último caso es imprescindible guardar una copia del texto remitido en formato electrónico en la oficina de Correos.
- **Certificación de entrega:** se certifica la entrega del envío, la fecha y los datos del receptor.
- **Certificación de intento de entrega:** se deja constancia de que no se ha podido realizar la entrega, del intento de hacerlo, y del motivo por el que no se ha llevado a cabo.

Canje de vales UPU

Los **vales UPU** son vales emitidos por la Unión Postal Universal (UPU) que sirven para ser canjeados por sellos, bajo un valor equivalente al franqueo de una carta ordinaria dirigida al extranjero.

Los vales ya no se comercializan en Correos, pero se siguen canjeando (en oficinas postales) los que estén en circulación. Pueden adquirirse en un país y canjearse en otro país de la UPU.

4.2.2. Productos que se comercializan en Correos. Tarifa Plana

Los **envíos PAQ** o **Pack Libre Servicio** son productos de Correos que, bajo una tarifa plana, incluyen la venta de un embalaje y el envío postal asociado al mismo. Es decir, su precio va asociado al embalaje utilizado y no al peso del envío (aunque sí existe un peso máximo).

Glosario

PAQ Nieve: Paquete diseñado para enviar esquíes, bastones, botas y tablas de snowboard.

Dentro del general de los envíos PAQ, cada producto tiene sus particularidades. Estos son los que se comercializan en la Red de Oficinas:

- PAQ Bicicleta
- PAQ Botella
- PAQ Libre servicio Internacional
- PAQ Peregrino
- PAQ Estándar
- PAQ Premium

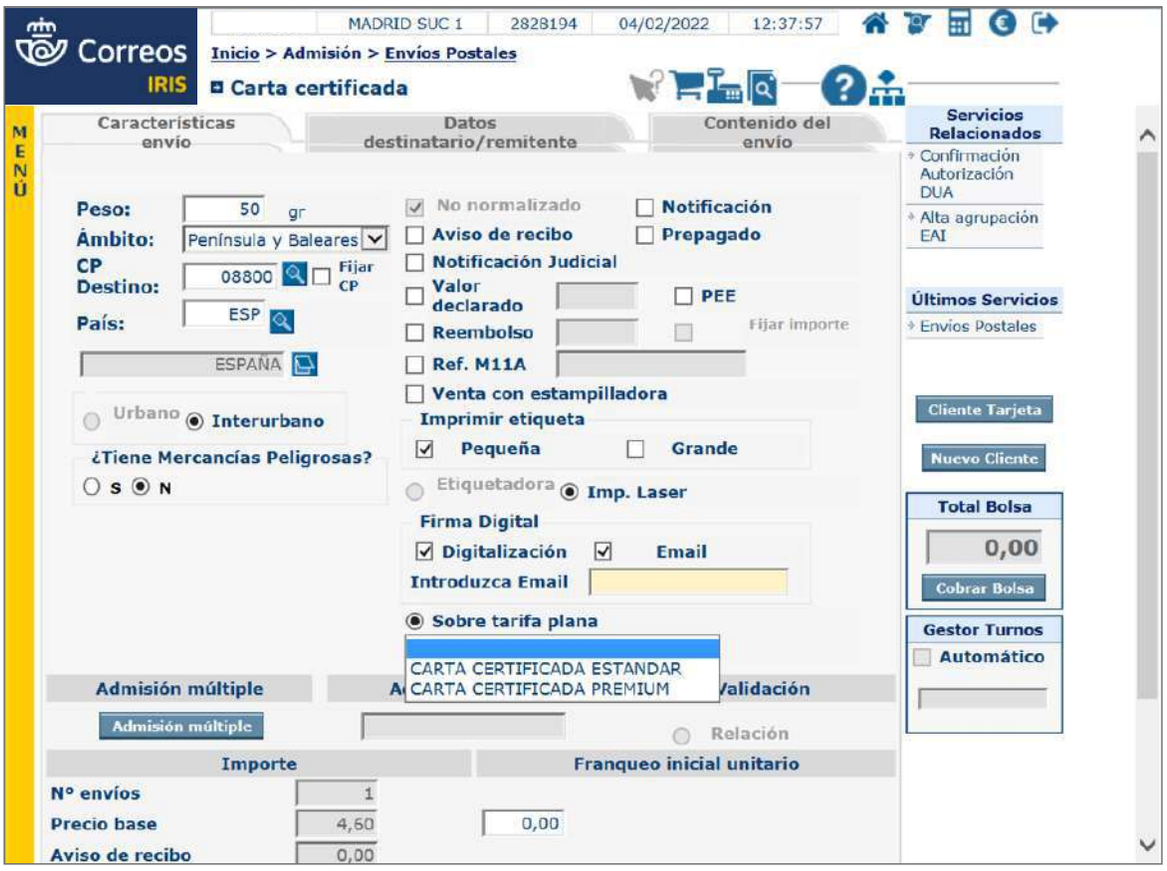
Los embalajes deben estar cargados en el almacén de la oficina, tal y como ocurre con cualquier otro tipo de producto para la venta. Si no se cuenta con alguno de estos embalajes, el sistema no dejará realizar la admisión.

El **PAQ Nieve** no está incluido en el grupo anterior, pues su gestión se realiza a través de la aplicación de Correos Express.

Más información

El peso volumétrico es el peso de un paquete, teniendo en cuenta sus dimensiones. Correos aplica el criterio peso/volumen entre 167 kg/m^3 en el momento de la admisión del paquete, siguiendo la siguiente fórmula: largo x alto x ancho (en cm) / 6.000. La aplicación de la tarifa se hace siempre en función del mayor peso/volumen del envío, eligiendo en su caso la aplicación del peso volumétrico o del peso real.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Glosario

Tarifa plana:
Son productos de Correos que, con carácter general, consisten en la venta de un embalaje y el envío postal asociado al mismo con una única tarifa.

Sobres y embalajes de Tarifa Plana: embalaje universal

Los embalajes de tarifa plana (nacional e internacional) han sido agrupados en diferentes tipos de embalaje:

- Sobre rígido
- Sobre acolchado
- Caja pequeña
- Caja mediana
- Caja grande

El cambio se ha efectuado de forma masiva en todas aquellas oficinas que disponían de embalajes tipo Paq 10, Paq 24, Paq 48 y Paq 72, en envíos nacionales y tarifa A y B de Correos, y Correos Express en internacionales.

A medida que vayan realizando envíos de tarifa plana, el embalaje se descontará directamente del stock de Embalaje Universal según tipología.

Para los pedidos de embalajes que estén de camino, las oficinas solo tendrán que hacer la recepción a través del albarán correspondiente, e IRIS se encargará de cambiarlos al Universal.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

A partir de ahora en el almacén de la oficina existe un **embalaje universal** por cada tamaño de caja o sobre, que se podrá utilizar para cualquier envío de tarifa plana, ya sea nacional o internacional.

4.2.3. Servicios adicionales

Apartados postales

El **apartado postal** es un servicio que permite recibir envíos en una oficina de Correos.

Tiene la opción de entrega a domicilio en caso de que el usuario la solicite.

El depósito de envíos se hará en los **casilleros cerrados** que poseen las oficinas postales, a los que se les asignará un número o una serie alfanumérica (conjunto de letras, números y otros caracteres), que representa la dirección postal de una persona física o jurídica (institución pública o privada). Cuando no estén disponibles o el tamaño o tipo de los envíos lo requiera, la correspondencia se depositará dentro de las oficinas.

Los apartados postales pueden ser anuales, trimestrales y mensuales.

Glosario

Año natural: Periodo de doce meses que se cuenta desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre.

Desde junio de 2015, los apartados anuales que se contratan tienen una vigencia de un año, 365 días desde la fecha de contratación. En el caso de los apartados anteriores a esta fecha, la duración del mismo es por año natural.

Los requisitos para **contratar un apartado** son los siguientes:

1. Rellenar los datos del formulario de suscripción, sin tachaduras ni correcciones (caso contrario, se deberá cumplimentar uno nuevo), y firmar la solicitud dirigida a la oficina de Correos donde se quiera utilizar el apartado. En el formulario se indicará cuál es la vigencia del apartado (anual o trimestral). Los apartados 24/7 también podrán ser mensuales. Si el apartado es anual, se puede marcar la casilla que autoriza a domiciliar el pago del contrato de apartado. En cambio, los apartados trimestrales y mensuales no podrán renovarse; una vez cumplido el plazo, se darán de baja de manera automática.
2. Si se trata de una **persona física**, junto con la solicitud, el interesado deberá presentar el documento de identificación personal original, sin necesidad de dejar una copia.
3. En el caso de las **personas jurídicas**, la solicitud deberá tener el sello de la entidad, junto con los datos y la firma de la persona con capacidad para representarla, y deberá acompañarse con uno de los siguientes documentos: el CIF de la entidad o copia del título de constitución de la empresa y la copia del documento que acredite que el representante tiene poder suficiente para firmar la solicitud; o el certificado del Registro Mercantil que incluya los datos de identificación de la persona apoderada, de la persona jurídica a

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

la que representa y de los poderes que acreditan la representación. Lo mismo cuando el certificado identifique al administrador único de una persona jurídica, dado que él reúne las funciones de representación.

El servicio de **apartado postal** lo prestarán las **oficinas de Correos** después de la suscripción y el pago de la tarifa correspondiente. También podrán prestarlo las oficinas auxiliares; en este caso, se debe realizar la suscripción a través de la oficina de nivel técnico de la que dependa la oficina auxiliar.

Los apartados postales podrán tener **uno o varios titulares** (hasta un máximo de cinco) y tres autorizados.

En la dirección del envío podrá figurar solo el **número de apartado** o, también, el **nombre del titular** del servicio.

La **entrega de los envíos** en este tipo de servicio se realizará con el mismo criterio que en la entrega a domicilio, según tipo y modalidad. En el caso de envíos certificados o registrados en los que figure solo el número de apartado, se entregarán personalmente a su titular o a la persona autorizada.

El usuario del servicio puede autorizar por escrito a la unidad de distribución para que los **envíos en cuya dirección conste solo el domicilio** sean depositados en su apartado. La copia de esta autorización deberá estar en poder de la unidad de entrega de la oficina, en la carpeta del apartado correspondiente.

Después de **clasificar los envíos** mediante el proceso de embarriado, se separarán del reparto y se reencaminarán a la oficina. Los **envíos registrados**, **financieros y telegráficos** se darán de alta en la unidad antes de ser reencaminados en SGIE (Sistema de Gestión Integral de Envíos), para evitar la pérdida de calidad y trazabilidad del envío, y se entregará a la oficina una copia de la autorización del destinatario. Este procedimiento no se aplica a las **notificaciones administrativas**, que deberán entregarse a domicilio, excepto que haya una petición formal de reenvío postal y la normativa lo permita para el tipo de producto. Este procedimiento se empleará tanto en las unidades que comparten local como en aquellas que no lo compartan pero estén próximas, o cuando se asegure la puesta a disposición de la oficina de todos los envíos a primera hora de la mañana junto con los envíos avisados en su enlace habitual, teniendo en cuenta el tipo de productos para los que se amplía la autorización y preservando siempre su trazabilidad y la calidad asociada a cada uno de ellos. Cuando no se cumplan estas condiciones, se devolverán los envíos a la unidad de reparto (UR) para su correcto tratamiento y clasificación.

Las oficinas de Correos informatizadas también podrán prestar el **servicio gratuito de SMS** para informar de los envíos al titular del apartado.

Para activarlo se deberá grabar el teléfono móvil (no fijo) del titular del apartado en IRIS, en el campo «Nº móvil para SMS».

Glosario

CIF: Es el código de identificación fiscal o NIF de una persona jurídica en España.

Glosario

Anulación de un contrato: Finalización del contrato con la devolución del importe cobrado al cliente.

Glosario

Embarriado: Proceso por el cual se separan y clasifican los envíos postales por barrios, calles, etcétera.

Glosario

SGIE: Herramienta que permite gestionar las operaciones que se realizan sobre los envíos dentro de los procesos del flujo postal relativos a la clasificación, tratamiento, curso, distribución y entrega.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Luego, cuando llega un envío registrado para ser entregado en un apartado postal, al darlo de alta en SGIE en el apartado correspondiente, el sistema generará un mensaje SMS que llega al teléfono móvil del titular del apartado, en el que se le avisará que tiene a su disposición un envío registrado.

Otros **tipos de apartados** que se pueden contratar son:

1. **Apartado de franqueo en destino** (FD): servicio que permite a su titular recibir respuestas a encuestas o formularios enviados a sus propios clientes, con el formato autorizado y pagando aquel el importe de los envíos. Suele utilizarse para campañas de marketing y también para la atención posventa, con la ventaja de centralizar en un único lugar todas las respuestas y sin coste para los remitentes. Sus características son:

   - Las respuestas tendrán la categoría de cartas, lo que garantizará la calidad de su entrega.
   - La entrega de los envíos se realizará con la periodicidad que elija el cliente tras pagar el importe del franqueo correspondiente a los envíos que se retiran.
   - **Medidas**

     – Máximas:
       - Sobre/Caja: L + A + A = 90 cm (L, A, A ≤ 60 cm).
       - Rollo/Tubo: L + 2D = 104 cm (L, D ≤ 90 cm).
       - Tarjeta Postal: 23,5 x 12 cm.

     – Mínimas:
       - Sobre/Caja: 14 x 9 cm.
       - Rollo/Tubo: L + 2D = 17 cm (L, D > 10 cm).
       - Tarjeta Postal: 14 x 9 cm.

Glosario

L: Largo.
A: Alto.
A: Ancho.
D: Diámetro.

   - **Peso**

     – Hasta 2 kg.

   - Los envíos dirigidos a un apartado FD se señalizarán con una tarjeta de franqueo en destino adherida a su cubierta, con el diseño y las características gráficas requeridos.
   - No se admitirán envíos registrados dirigidos a apartados de franqueo en destino. Cuando por error se hayan admitido, la oficina donde está el apartado entregará los envíos como cualquier correspondencia registrada. Si el cliente del apartado con franqueo en destino se niega a recibir correspondencia registrada, esta se devolverá de manera inmediata al remitente como correspondencia rechazada.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2. **Apartado de correspondencia comercial respuesta internacional** (CCRI): permite recibir respuestas a la correspondencia comercial enviadas desde otros países con carácter ordinario, con el formato autorizado por Correos. Sus rasgos distintivos son:

- Los envíos realizados mediante este servicio tendrán la categoría de carta, con la tarifa correspondiente a este producto, según el ámbito al que pertenezca el país de origen.
- **Medidas**

  – Máximas:
    - Sobre/Caja: L + A + A = 90 cm (L, A, A ≤ 60 cm).
    - Rollo/Tubo: L + 2D = 104 cm (L, D ≤ 90 cm).
    - Tarjeta Postal: 23,5 x 12 cm.

  – Mínimas:
    - Sobre/Caja: 14 x 9 cm.
    - Rollo/Tubo: L + 2D = 17 cm (L, D > 10 cm).
    - Tarjeta Postal: 14 x 9 cm.

- **Peso**

  – hasta 250 g

- En el caso de los países con los que Correos tiene un acuerdo especial, el tamaño y peso permitidos y demás características de este tipo de correspondencia serán como los de la carta internacional, y el peso podrá ser de hasta 2 kg. La lista actualizada de países con convenio especial se encuentra publicada en el documento de sistemas de franqueo disponible en la Intranet de Correos.

3. **Apartado 24/7:** posibilita al cliente acceder al casillero ubicado en la oficina postal las veinticuatro horas del día de los siete días de la semana; por tanto, solo podrá ser contratado en oficinas de Correos adaptadas para acceder a los casilleros durante todo el día. Esta modalidad de apartado se distingue por lo siguiente:

- Su numeración comienza siempre por las letras **VS** seguidas de un número (p. ej., VS1).
- Podrá tener **un solo titular o varios** (hasta un máximo de cinco) y tres autorizados.
- Para suscribir un apartado de este tipo, la persona física o jurídica interesada deberá rellenar y firmar una solicitud especial (modelo Apartado Postal 24/7).
- En caso de haber personas autorizadas, se aportarán sus documentos de identidad para verificar los datos, pero no es necesario dejar copia en la oficina.
- Durante la vigencia del contrato, el titular podrá solicitar por escrito la baja de todos o alguno de los cotitulares, o la cancelación total de la suscripción.
- El precio de este servicio se establecerá en función del tamaño del casillero contratado, de acuerdo con las tarifas publicadas por Correos.
- Correos depositará en el apartado los envíos ordinarios y de paquetería. En cambio, dejará una «tarjeta de aviso» para su retiro posterior en los siguientes casos: cuando

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

Albarán: Documento que prueba la entrega de un producto o la prestación de un servicio.

el tamaño de la paquetería sea superior al del casillero; cuando se trate de envíos registrados de otra modalidad, y cuando los envíos dispongan de valores añadidos (a excepción del Valor Declarado o Seguro).

- El envío será entregado en el casillero del apartado junto con un **albarán** de entrega del envío, que deberá ser firmado por el destinatario y depositado en el casillero instalado con ese fin en las oficinas de Correos. Si el destinatario del envío no cumplimenta el albarán, se entenderá que el envío ha sido entregado en la fecha y hora de su puesta a disposición, de acuerdo con la información mostrada en la página web de Correos.

Para la suscripción de apartados FD o CCRI, el cliente deberá **entregar dos sobres** o **facsímiles** de los envíos a franquear en destino, en los que luego deberá agregar el número de apartado asignado por Correos.

Al contratar uno de estos servicios, la oficina de Correos deberá indicar al cliente que deberá **comunicar cualquier cambio** en los datos informados en el formulario de suscripción para poder actualizarlos en la base de datos y así prestarle un mejor servicio.

El titular de un apartado FD o CCRI deberá pagar una **fianza por derechos de franqueo**. Para ello, estimará la cantidad de envíos que prevé recibir por mes, número que servirá de base para calcular, en función de las tarifas vigentes en cada momento, el importe de la garantía.

El importe de la fianza corresponderá al 40 % del franqueo de la cantidad prevista de envíos que calculó recibir por mes. Si a lo largo del año el número real de envíos recibidos supera en más del 50 % las previsiones mensuales, en el momento de la renovación de la suscripción del apartado se podrá ajustar la garantía.

El titular o titulares podrán nombrar, por apartado, a un **máximo de tres personas autorizadas**. Las personas autorizadas tendrán permiso para retirar los envíos recibidos en el apartado. En el caso de los apartados con titulares adicionales será necesaria la conformidad de todos los titulares, puesto que la autorización hace referencia a su correspondencia. En el momento de realizar la autorización, los titulares del apartado deberán presentar fotocopia del documento oficial de identificación de los autorizados, y sus datos se registrarán en IRIS para un correcto control de las entregas de correspondencia.

Los apartados **franqueo en destino** solo pueden tener un suscriptor.

Al **grabar datos** de **FD** o **CCRI**, no pasarán a SGIE, ya que estos apartados están concebidos para recibir correo ordinario de cartas, tarjetas postales o correspondencia comercial.

Buzón de vacaciones

El **buzón de vacaciones** es un servicio que permite guardar en las oficinas de Correos ciertos envíos dirigidos al cliente durante un periodo de tiempo determinado en que estará ausente de su domicilio.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Las **características principales** de este servicio son:

- Comprende toda la correspondencia ordinaria y los avisos de llegada de envíos registrados.
- Los envíos se guardan en la oficina de referencia del domicilio indicado en el contrato.
- Se puede contratar, por particulares o empresas, en las oficinas de Correos con pago en metálico o tarjeta de crédito, o en la página web con los medios de pago de la oficina virtual.
- La correspondencia registrada con entrega bajo firma del destinatario está supeditada a las condiciones de tiempo de permanencia en lista y no se guardará en el buzón de vacaciones.

Al suscribir el contrato, los clientes pueden elegir entre estas dos opciones:

- Recibir en su domicilio los envíos almacenados, con la modalidad de entrega de envío certificado.
- Recoger los envíos ordinarios en la oficina en que se contrató el servicio (los certificados se mandarán a lista y, para recoger los envíos registrados dirigidos a otros titulares, se requerirá la autorización de estos).

Los envíos ordinarios destinados al buzón de vacaciones serán despachados por la unidad de reparto (UR), diariamente o cuando los reciba, a la oficina de referencia del domicilio indicado en el contrato, en un sobre colector etiquetado con:

- El código del buzón.
- Un número de envío (que seguirá un orden secuencial) generado en la UR al imprimir las etiquetas, formado por tres dígitos (el primero será un 0 si la unidad es una URO, y un 1 si la unidad es una USE).
- El código de red.
- La denominación de la oficina de Correos.

Los envíos registrados se liquidarán con un intento de entrega (excepto las notificaciones, como se verá más adelante), con la **causa de liquidación** de reparto «Buzón de vacaciones». Estará disponible en la opción **Liquidación > Liquidación envíos reparto** (no estará habilitada en la liquidación de secciones ni en rurales).

En el siguiente cuadro puede verse el tratamiento de envíos en el servicio de buzón de vacaciones.

TIPO DE ENVÍO	LIQUIDACIÓN	TRATAMIENTO
Ordinario	No aplica.	Se enviará diariamente (o cuando se reciban envíos) a la oficina de referencia del domicilio indicado en el contrato, en un sobre colector que irá etiquetado con el código del buzón.
Registrado	Liquidación - Liquidación envíos reparto - Buzón de vacaciones.	Para este tipo de envío, se confeccionará el aviso de llegada de manera manual, se introducirá en el sobre colector que se envía al buzón de vacaciones y se mandará con el resto de avisados.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

TIPO DE ENVÍO	LIQUIDACIÓN	TRATAMIENTO
Registrado	Liquidación - Liquidación envíos reparto - Buzón de vacaciones.	Para este tipo de envío, se confeccionará el aviso de llegada de manera manual, se introducirá en el sobre colector que se envía al buzón de vacaciones y se mandará con el resto de avisados.
Carta ordinaria urgente y aviso de servicio	Liquidación - Liquidación envíos reparto - Buzón de vacaciones.	Se introducirán en el sobre colector que se envía a la dirección del buzón, sin pasar a lista. Debe darse por entregada en la aplicación.
Notificaciones	**Primer intento:** «Ausente». **Segundo intento:** «Buzón de vacaciones», al día siguiente, guardando una hora de diferencia (para notificación judicial) o tres horas de diferencia en distinto turno (para notificación administrativa).	Para este tipo de envío, se confeccionará el aviso de llegada de manera manual, se introducirá en el sobre colector que se envía al buzón de vacaciones y se mandará con el resto de avisados.
Notificaciones con acuerdo especial		
De tercer intento turno tarde	**Primer intento:** «Ausente». **Segundo intento:** «Ausente», al día siguiente, guardando la hora de diferencia. **Tercer intento en USE:** «Buzón de vacaciones».	Para este tipo de envío, se confeccionará el aviso de llegada de manera manual, se introducirá en el sobre colector que se envía al buzón de vacaciones y se mandará con el resto de avisados.
De depósito en buzón	**Primer intento:** «Ausente». **Segundo intento:** «Buzón de vacaciones», al día siguiente, guardando la hora de diferencia.	Se introducen en el sobre colector con el resto de los envíos ordinarios y avisos de llegada.

Las oficinas de Correos de las comunidades con lengua cooficial podrán proporcionar formularios en el idioma de la comunidad autónoma.

El formulario con los datos podrá ser entregado en cualquier oficina de Correos para que esta dé de alta el servicio en IRIS, lo cual podrá demorar entre una y catorce semanas.

Reenvío postal

El **reenvío postal** es el servicio que permite que un destinatario que cambie de domicilio reciba su correspondencia en su nueva dirección, durante un periodo limitado.

Este servicio podrá ser prestado en el ámbito nacional y en el internacional.

La modalidad del reenvío postal podrá ser:

- Si el cambio de dirección es **definitivo**, al finalizar el periodo de contratación, la correspondencia que llegue al domicilio original se devolverá a la dirección del remitente como «desconocido».
- Si el cambio de dirección es **temporal**, al finalizar el periodo de contratación, la correspondencia se seguirá cursando bajo el procedimiento habitual al domicilio que figure en el envío (el original).

La **duración** del servicio podrá ser de uno, dos o seis meses.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Las características de este servicio son:

- Incluye las líneas **básica**, **urgente** y **económica**.
- Admite las modalidades **ordinaria** y **certificada**.
- La correspondencia urgente pierde su carácter de **urgencia** por la reexpedición.
- Permite **notificaciones**, salvo cuando el remitente haya acordado la no reexpedición.
- Se **exceptúan de la reexpedición internacional** los productos Paquete Azul, Paq Premium y Paq Estándar.
- Se excluyen del servicio:
  - Los certificados con aviso de recibo en el caso de reenvíos internacionales.
  - Los giros y servicios telegráficos en general (seguirán sujetos a la normativa particular, con la tarifa individual vigente en cada momento de reexpedición).
  - La correspondencia de franqueo en destino (solo puede enviarse a otro apartado de franqueo en destino).

El **plazo** del servicio dentro de España es de entre un día (dentro de la misma localidad) y tres días (a otra provincia). En el ámbito internacional, dependerá de los países de destino.

4.2.4. Servicios de fidelización

Tarjeta Más Cerca

Más Cerca es la tarjeta de **fidelización** de Correos. Su objetivo es identificar a los clientes a la hora de realizar una compra.

Desde el punto de vista de **Correos**, la tarjeta permite recuperar los datos del remitente y evitar así el tener que introducirlos de forma manual en IRIS. IRIS permitirá modificar los datos de remitente, en caso de que el cliente necesite introducir otros datos, pero dicha modificación no será permanente: solo valdrá para la operación en curso. Los cambios permanentes deberán realizarse en la aplicación de la tarjeta.

Desde la óptica del **cliente**, la tarjeta Más Cerca sirve para no aportar la documentación requerida cada vez que tenga que llevar a cabo un proceso en el que dichos datos sean necesarios.

Las características de la tarjeta Más Cerca son las siguientes:

- Pueden ser clientes de tarjeta los particulares y empresas que firmen el contrato de la tarjeta y acepten las condiciones de uso, así como un cliente que tenga un contrato comercial con Correos.

Glosario

Fidelizar: Conseguir, de diferentes modos, que los empleados y clientes de una empresa permanezcan fieles a ella.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

DOI (Documento Oficial de Identidad): Identificación de un objeto digital sin su URL. Si llegara a modificarse la URL, el objeto continuaría teniendo la misma identificación.

- Siempre tiene que haber un **DOI** de una persona física.
- Si el cliente es particular, el DOI coincidirá con el del cliente.
- Si el cliente es empresa, el DOI asociado será el del representante legal de la misma.
- La tarjeta es personal e intransferible.
- Un contrato de tarjeta permite una tarjeta titular (obligatoria) y varias tarjetas adicionales (hasta 4 gratuitas).
- Un DOI puede ser titular de solo un contrato, pero puede aparecer como tarjeta adicional en otros.
- La tarjeta puede no contar con ningún dato en la misma, salvo el número de cliente en el código de barras, y que todos los demás datos asociados a ese número estén en el sistema de Correos, o bien puede ir personalizada con los datos del cliente si este así lo indica en el momento de la contratación.
- Más Cerca sirve como tarjeta de prepago recargable, pero solo para pagos en Correos. Para utilizarla como tal, se debe activar y realizar una recarga (la mínima es de 1 euro, la máxima de 999,99 euros en efectivo).
- Solo se podrán hacer anulaciones de recargas que se hayan hecho en el mismo día, y dichas anulaciones solo se podrán llevar a cabo con el perfil del director.

Cabe destacar que todos los meses se le remitirá al cliente una **factura automática** por correo electrónico. Dicha factura se hará siempre al contrato, no a las tarjetas adicionales, y se enviará el primer día de mes con las operaciones para las que no se hubiera solicitado factura hasta el momento.

El cliente puede optar por no recibirla. De no hacerlo, el sistema facturará mensualmente todo lo que no se haya facturado durante el mes.

En cuanto a **las tarjetas adicionales**, se debe decir que están pensadas para clientes que operan con Correos a través de terceros (empleados, mensajeros). Permite asociar operaciones y disfrutar de las ventajas del contrato sin ceder la tarjeta personal. Las operaciones de las tarjetas adicionales se pueden controlar por separado.

El titular del contrato es el que tiene la potestad de solicitar tarjetas adicionales, asignar las tarjetas a los DOI de otras personas y configurar las condiciones de uso (como límites de gasto) para cada tarjeta. En caso de las empresas, estos derechos los ejerce el representante legal.

Las cuatro primeras tarjetas son gratuitas, pero pueden generarse más.

Programa Postlibris

El Programa Postlibris es una vía con la que Correos quiere apoyar y fomentar la distribución de libros dentro del territorio nacional. Consiste en la aplicación de un descuento en la tarifa nacional de envío de libros, junto con la posibilidad de acceder a la tarifa Paquete Postlibris.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Pueden acogerse al programa empresas editoras, distribuidoras de libros y establecimientos de venta de libros a distancia. El contenido que abarca son libros, material fonográfico, videográfico y textos de enseñanza.

Sus **ventajas** son las siguientes:

- Descuento del 25% en la tarifa de libros (nacionales) en envíos ordinarios.
- Paq Estándar Oficina elegida (descuento del 30% en la tarifa del Paq), quedan fuera del descuento los valores añadidos:
  - Prueba de Entrega Electrónica (PEE).
  - Reembolso.
  - Seguro.

Hasta el año 2015, los clientes Postlibris se identificaban con una tarjeta especial. A partir del año 2016, la tarjeta que identifica a los clientes Postlibris es Más Cerca, que se entrega tras el alta en Postlibris si el cliente no la tenía ya. Para el resto, los descuentos de Postlibris son incompatibles con cualquier otro ofrecido por Correos.

Para acogerse al programa Postlibris se deberá acreditar la pertenencia a una de las siguientes actividades profesionales:

1. Edición de libros.
2. Otras ediciones NCOP.
3. Comercio al por mayor de libros, periódicos y revistas.
4. Comercio al por menor de libros, periódicos y revistas.
5. Comercio al por menor por correo o por catálogo.

Los documentos que acreditarán dichas actividades son la Declaración Censal (Modelo 36) o la Declaración Censal Simplificada (Modelo 37).

4.2.5. Servicios para el ciudadano

Registro en oficinas (ORVE)

ORVE (Oficina de Registro Virtual) es una aplicación que permite el intercambio de documentos digitales entre los ciudadanos (personas físicas o empresas) y los organismos de la Administración Pública. Las oficinas de Correos funcionan como **punto de registro** de **ORVE**.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La documentación presentada por el ciudadano para su registro en ORVE deberá cumplir ciertas condiciones:

- Estará en formato A4, al descubierto y con bordes lisos. Los empleados de Correos no realizarán fotocopias de tamaño mayor de A4.
- No se admitirán documentos electrónicos. Si el cliente presenta documentos electrónicos, se habrá de enviar el dispositivo de su almacenamiento (USB, CD, etc.) por correo postal certificado, tal y como veremos más adelante.
- Si el documento que presenta el cliente no es legible o, una vez escaneado, no tiene la suficiente nitidez para poderlo cotejar con el original, se le indicará que no se puede enviar digitalizado, pero se le ofrecerá el procedimiento de certificado administrativo.

A la hora de enviar los documentos a través de ORVE, los empleados de Correos podrán seleccionar entre tres opciones:

- **Copia original**, cuando se envía la documentación física, sin digitalizar, a través del correo postal.
- **Copia auténtica**, si se digitaliza un original cuya veracidad ha sido cotejada por el empleado y se verifica la identidad con la documentación oficial de la persona que la aporta.
- **Copia**, si no se puede asegurar que el documento que se escanea sea original.

Los envíos de documentos escaneados cuentan con límites de tamaño. A saber:

- Máximo de cinco documentos por envío.
- Cada documento no puede pesar más de 10 MB.
- El total de los documentos no puede sobrepasar los 15 MB (40 páginas, aproximadamente).

Para poder cumplir con el requisito de **cotejar los documentos**, primero deberán ser escaneados. La aplicación de escritorio mostrará un mensaje automático diciendo que los documentos han sido escaneados de forma correcta. Preguntará, también, si el usuario desea continuar y abrirlos. Si la respuesta es «SÍ», los documentos escaneados se abrirán.

Solo el Director de Oficina puede acceder al **mantenimiento del registro digital**. La ruta es la siguiente: **Gestión > Mantenimiento > Registro digital.** El campo de usuario se cargará con todos los usuarios de la oficina. Se pulsará el botón «Buscar» para obtener los registros digitales admitidos en el sistema.

Una vez localizado un registro digital, se podrá pulsar el botón «Consultar» para acceder a él.

Si es necesario modificarlos, se seleccionará un registro para, a continuación, pulsar el botón «Modificar». Una vez modificado, el usuario pulsa el botón «Aceptar» para guardar los cambios y la diferencia sube a bolsa.

Este procedimiento solo se podrá llevar a cabo en la fecha de admisión, y siempre antes de que el registro digital se haya transmitido.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Para **dar de baja** un registro digital habrá que seleccionarlo y pulsar el botón «Suprimir», siempre y cuando se haga esto en la fecha de admisión y todavía no se haya podido realizar la transmisión.

Una vez se pulse el botón «Aceptar», se dará de baja el registro, se actualizará la fecha de baja y la cantidad negativa se subirá a IRIS. La cantidad habrá de ser devuelta al usuario.

En el primer acceso desde un puesto al portal ORVE de Registro Digital del Ministerio de Hacienda y Función Pública (MINHAP) aparecerá una pantalla en la que se deberá completar la autenticación del usuario de Correos:

1. Se accederá a «Autentica».
2. En la pantalla emergente que aparece, se seleccionará el certificado, sobre el que se deberá pulsar para cancelar.
3. Una vez cancelado el certificado, se abrirá el portal de acceso a «Autentica», en el que habrá que entrar con el usuario y la contraseña corporativos del empleado.

El SIR (Sistema de Interconexión de Registros) no permite anular un registro una vez que se haya enviado. Así pues, se pueden dar las siguientes situaciones:

- Haber enviado un registro **con errores** (documentación incompleta, errónea o defectuosa). En este caso habrá que enviar un nuevo registro a la Oficina de Registro Destino en el que se indicará que el envío anterior es erróneo y se solicitará su rechazo. También habrá que subsanar los errores y adjuntar el justificante del primer registro (la fecha y hora de entrada de dicho registro inicial serán las que tengan validez a efectos de fecha y hora para la presentación del ciudadano).
- Haber enviado un registro **por error**. Si se ha enviado un registro que no se debía, se contactará con la Oficina de Registro Destino para indicar que dicho envío es erróneo, y se solicitará su rechazo.
- Haber enviado a la **Unidad de Tramitación Destino equivocada**. En este caso, la Oficina de Registro Destino reenviará el trámite a la unidad correcta.

Desde el punto de vista del receptor, los asientos recibidos de forma errónea se deben reenviar al destino correcto, siempre que se conozca tal destino y esté integrado en SIR. Los asientos recibidos solo podrán ser rechazados en Destino, siempre indicando la justificación, si:

- así lo solicita la oficina de tramitación;
- la documentación anexa está incompleta, es errónea, o defectuosa;
- está dirigido a Administraciones no integradas en SIR y, por lo tanto, no se puede reenviar de forma telemática, o
- no se conoce el destino correcto.

Una Oficina de Registro Destino nunca rechazará un registro por considerarse no competente ante el procedimiento. Dicha unidad será la responsable de realizar las actuaciones pertinentes: remitir la documentación al órgano que considere competente o, en su defec-

Glosario

SICRES: Se utiliza para normalizar el intercambio de asientos registrales entre distintas oficinas de registro de documentos de entrada y salida. Para ello, establece la información mínima necesaria para realizar el intercambio de un asiento registral, así como la estructura de dicha información y los requisitos tecnológicos mínimos que deben cumplirse durante el intercambio.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

to, efectuar la notificación correspondiente al interesado, conforme a la legislación sobre Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por su parte, el equipo de dirección de la Oficina de Correos debe **comprobar siempre** la carpeta de «Enviados/Rechazados». Ahí se encontrarán los registros rechazados por las oficinas de registro destino. Al pulsar sobre alguna de las entradas de esta bandeja se mostrará una nueva pantalla con los datos del registro, divididos en diferentes secciones: estado de la entrada, origen y destino, datos del interesado, asunto y anexos. En la parte superior se indica quién ha rechazado la entrada, a quién se le ha rechazado y el motivo del rechazo.

Cada entrada contará con varias opciones:

1. **Replicar registro**: se abrirá un formulario con los datos del registro actual para hacer uno nuevo, con datos similares y de forma rápida.
2. **Reenviar**: se podrá enviar el registro a otra entidad de nuestra elección, aunque habrá que especificar en observaciones el porqué del reenvío.
3. **Rectificar**: permitirá crear un nuevo registro a partir de los datos del original, con la posibilidad de rectificar los erróneos. La nueva versión adjuntará un justificante del registro original.
4. **Marcar como leído**: se marcará completado, y su tramitación se dará por finalizada.

En caso de enviar de nuevo el registro, se deberá consultar la causa del rechazo y resolver el error.

La Gestión de incidencias (segunda visita) se iniciará cuando una de las oficinas de Correos haya realizado un Registro Electrónico por ORVE a cualquiera de los organismos adscritos y este lo haya rechazado por causas atribuibles al proceso de envío.

Estos motivos suelen estar relacionados con fallos en el proceso de cotejo de la información digitalizada. En este caso, se requerirá que el ciudadano vuelva a las oficinas de Correos a repetir la operativa de digitalización y envío al organismo destinatario.

Los casos en que la incidencia no se deba al proceso de digitalización, sino al contenido o la forma en que se ha presentado, ya no se canalizarán a través de Atención al Cliente de Correos (ATC), sino que el organismo destinatario se pondrá en contacto con el ciudadano.

En caso de que la problemática sea de su competencia, ATC aplicará el procedimiento de comunicación con el ciudadano: varios intentos de comunicación a lo largo de dos días y por todos los medios posibles. De no conseguirlo, se enviará un burofax a la dirección postal que figura en los datos personales de ORVE.

Una vez haya contactado con el ciudadano, ATC determinará la oficina donde repetir el proceso de digitalización y hará un reenvío en ORVE a la oficina destino de Correos.

Si la oficina es distinta de la que realizó el trámite original, ATC deberá hacer un reenvío del asiento registral a la nueva oficina. Para ello buscará en ORVE el asiento registral original,

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

accederá a este y mediante la opción «Reenviar» lo mandará a la nueva oficina de Correos que ha indicado el ciudadano.

Una vez que el ciudadano haya sido contactado por ATC y tenga que volver a una oficina a rehacer el proceso de registro, se procederá a rectificar el registro en ORVE.

Servicios de la DGT

- Los ciudadanos podrán solicitar, a través de las oficinas de Correos, un **duplicado del permiso de circulación de un vehículo**. Solo podrán tramitarlo por esta vía en caso de extravío, deterioro o sustracción. Para el resto de los casos, acudirán a la Jefatura Provincial de Tráfico.

Glosario

DGT: Dirección General de Tráfico.

Para tramitar la solicitud: menú de Admisión de **IRIS > Solicitudes DGT > Duplicado Permiso de Circulación.**

Ahí se deberán aportar:

1. Número de matrícula.
2. Tipo de documento.
3. Número de documento del titular del vehículo.

Habrá que escoger el motivo de la solicitud (extravío, deterioro, o sustracción) e identificar como tal al usuario si es una persona autorizada. El siguiente paso será pulsar el botón «Aceptar formulario», que se activará cuando todos los campos estén cubiertos. Por último, se indicará al cliente que revise la información en la tableta, se recogerá la firma, se pulsará «Aceptar» para finalizar, se cerrará la ventana informativa y se cobrará la bolsa en IRIS.

En **caso de incidencia** se podrán reimprimir o reenviar los documentos, pero solo el mismo día de la solicitud y en la misma oficina.

- A través de la Oficina de Correos se podrá solicitar la emisión de **informes de vehículos a la DGT**. Habrá que acudir al menú de Admisión de **IRIS > Solicitudes DGT > Informe de vehículos.**

Se seleccionará el **tipo de informe**:

1. Informe técnico completo de vehículo.
2. Vehículos a mi nombre.

Y el **motivo de la solicitud**:

1. Posible adquisición del vehículo.
2. Certificado de no titularidad del vehículo para otras administraciones y entidades.
3. Verificación de datos técnicos y administrativos, y entidades.
4. Investigación de vehículos implicados en siniestro o colisión.
5. Abandono de vehículo en la vía pública.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Para hacerse con el informe técnico completo de vehículo, la documentación que el usuario necesitará dependerá del papel que ejerza:

1. **Persona física en su nombre**: DOI.
2. **Persona física que ha sido autorizada por otra persona**: DOI del autorizado y documento acreditativo de la representación.
3. **Persona jurídica**: tarjeta de identificación fiscal, acreditación de la representación y DOI del representante o autorizado.

Los **documentos** deben estar en **vigor**. De tratarse de fotocopias, deberán estar compulsadas por un organismo público competente para dicha tarea.

Una vez comprobada la validez e informados los datos necesarios, se le devolverá la documentación al cliente sin realizar copia, escaneo o custodia en papel alguna.

El «Informe de vehículos a mi nombre» solo puede ser solicitado, de forma presencial, por el interesado en persona. Dependiendo de la condición del solicitante, la documentación necesaria varía:

- **Persona física en su nombre**: DOI.
- **Persona jurídica**: tarjeta de identificación fiscal, acreditación de la representación y DOI del representante o autorizado.

Al usuario se le presentará una pantalla donde se le requiere cierta información. Primero, el **medio para recibir la documentación**:

1. Imprimir en oficina.
2. Enviar por *e-mail* (marcado por defecto).

Luego, **los datos del solicitante**:

1. Tipo de DOI (DNI, NIE o CIF).
2. Número de DOI.
3. Nombre/Razón social.
4. Apellidos (no requeridos en caso de ser una persona jurídica).
5. Solicitante Autorizado. La casilla solo se marcará, y de forma automática, si se ha escogido un CIF como DOI. Es decir, si se trata de una persona jurídica (empresa, sociedad, organismo). También aparecerá una casilla con la Declaración Responsable mencionada anteriormente, que se deberá marcar para continuar.

Se aceptará la ventana de la firma para finalizar. A partir de ahí, la solicitud se enviará a la DGT y **no se podrá cancelar**. La DGT devolverá la información solicitada y aplicará la tasa al cliente por la prestación del servicio.

Por último, se generará un original de cada documento para el cliente. En la oficina no se guardará ninguno.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El contenido del **Formulario de Informe de vehículos** es el siguiente:

1. Tipo de informe y motivo de la solicitud.
2. Número de tasa.
3. Identificador del informe.
4. Tipo de tasa: 4.1.
5. Cuantía de la tasa.
6. Referencia a la liquidación de la tasa por parte de Correos: «El solicitante autoriza a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. (Correos) a liquidar en su nombre con el Organismo autónomo Jefatura Central de Tráfico el importe de la tasa pública aplicable a la prestación del servicio».
7. Información y código para descargar el documento. «Puedes descargar el informe del vehículo durante 30 días naturales, en la página web de Correos».
8. Oficina de admisión: Codired/Denominación de la oficina.
9. Localidad.
10. Fecha/Hora.
11. Importe total a pagar (Tasa DGT + coste del servicio de Correos).
12. Nombre y apellidos o razón social del solicitante.
13. DOI de solicitante.
14. *E-mail* (solo si lo facilita el cliente).
15. Si la solicitud la realiza un representante, se incluirá su identificación: nombre, apellidos y DOI, y la indicación de que dispone de la autorización del solicitante.
16. Información del uso de los datos personales del cliente por parte de Correos.

Por su parte, el **Informe de vehículos** incluye lo siguiente:

1. **Informe del Vehículo**, con toda la información administrativa, identificación del titular, municipio donde está domiciliado el vehículo, historial de ITV, kilometraje, número de titulares, cargas, así como datos técnicos, puntuación Euro NCAP (Programa Europeo de Evaluación de Automóviles Nuevos) y mantenimiento que conste en el Registro de vehículos.
2. **Informe de Titularidad de Vehículos**, que reflejará los vehículos que, en el momento de la consulta, consten a nombre del interesado. Únicamente se reflejarán los datos de los vehículos activos.

La reimpresión solo se podrá realizar en la oficina donde se realizó la solicitud y en el mismo día en que se solicitó (hasta el cierre de la caja de oficina).

El **Cambio de Titularidad de Vehículo** es el trámite en que **el comprador de un vehículo le comunica a Tráfico su transferencia** y que se puede llevar a cabo en Correos.

Se accederá a ello en IRIS: **Admisión > Solicitudes DGT > Cambio de Titularidad de Vehículos.**

Aparecerán en la pantalla una serie de supuestos que no se podrán tramitar en Correos. Habrá que verificar que el cambio de titularidad que se solicita no incluye ninguno:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Cambio de servicio de vehículo.
- *Renting* de vehículo.
- Cambios de titularidad por sucesión o donaciones.
- Adjudicación judicial o en subasta.
- Compraventa en posesión del vehículo.
- Existencia de cotitulares, en caso del vendedor del vehículo.
- Transmisión del vehículo en Ceuta, Melilla y Canarias a Península y Baleares, y viceversa.

Al marcar alguna casilla de los supuestos excluidos se mostrará el mensaje: «Supuestos no tramitables en Correos, el cliente debe dirigirse a la Jefatura Provincial de Tráfico para notificar la venta».

Se informará al cliente de la imposibilidad de realizar el trámite en Correos y de que deberá dirigirse a Tráfico para realizar el cambio de titularidad del vehículo.

La condición del vendedor del vehículo hará que el solicitante tenga que aportar un documento u otro para acreditar la transmisión. Habrá que seleccionar la opción correspondiente:

- **Autónomo**: número de factura y Código IAE del vendedor.
- **Empresa**: número de factura.
- **Particular**: código postal.

Si la compra se realiza entre particulares y el solicitante presenta un contrato de compraventa, el **comprador deberá aportar el justificante** (modelo 620 o 621 de la Agencia Tributaria) de **haber liquidado el ITP** (Impuesto de Transmisiones Patrimoniales) con la Comunidad Autónoma en la que resida. Ahí deberá figurar el **Código Electrónico de Transferencia** (CET). Sin este no se podrá realizar el cambio de titularidad.

La venta de vehículos entre particulares que no estén obligados a liquidar el ITP no se podrá tramitar en las oficinas de Correos, cuyo sistema no autorizará el cambio de titularidad, **salvo en excepciones**.

Una de esas excepciones son las Comunidades Autónomas en las que su Oficina Liquidadora del ITP le comunica a Tráfico las liquidaciones por vía telemática. En la actualidad, esto solo se aplica a clientes con domicilio en Murcia y La Rioja.

Otra **excepción** a la anterior norma general **será que el comprador aporte una factura donde figure el IVA** (o impuesto equivalente) aplicado a la transacción. Eso querrá decir que el vendedor es un empresario en el ejercicio de su actividad. En este caso, el comprador **no estará obligado al pago del ITP** y **no tendrá que informar del CET**. Aparecerá, pues, un campo donde se deberá informar del número de la factura.

El sistema deberá verificar si existe en Tráfico alguna anotación sobre el vehículo que impida la transmisión. Para ello, aparecerá una pantalla donde se introducirá la siguiente información:

1. Número de matrícula.
2. Tipo de DOI del vendedor.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

3. Número DOI del Vendedor, que debe ser el mismo que figura en el permiso de circulación (si se aporta) y en el contrato de compraventa.
4. Tipo de DOI del Comprador.
5. Número de DOI del Comprador, que debe ser el mismo que se indica en el contrato de compraventa.

Si el ciudadano solicita el informe, se le tramitará y se entregará junto a él un **impreso con información** e **instrucciones de la DGT**, para que pueda eliminar cualquier anotación sobre el vehículo y continuar con el trámite. Dicho documento está en la intranet de Correos: **Conecta > Cómo trabajamos > Procesos > Procesos de Oficina > Procedimiento servicios DGT no tramitables en Correos.**

Si **la respuesta de la DGT es negativa**, o el cliente no desea obtener un informe del vehículo, se le comunicará la imposibilidad de realizar el cambio de titularidad en Correos. Se le indicará que debe dirigirse a la Jefatura Provincial Tráfico y solicitar cita previa a través del teléfono 060, o en la página web de la DGT. Allí le informarán del motivo que imposibilita el trámite.

En caso de que **la respuesta de la DGT sea positiva**, aparecerá el siguiente mensaje: «Solicitud Tramitable. Informa al cliente que el importe total del servicio es XX,XX €, de los cuales XX,XX € corresponden a la tasa que aplica la DGT».

Se aceptará la ventana informativa. A continuación, se mostrará otra con la documentación a solicitar:

1. **Permiso de Circulación del vehículo:** se comprobará la veracidad de la información del vehículo a través de este documento. Si este ha quedado en posesión del vendedor o se ha extraviado, se firmará un compromiso de que se procederá a su destrucción si se dispone de él.
2. **Documento acreditativo de la transmisión**, en que conste el DNI, CIF o NIE del vendedor, del comprador y su domicilio. Esto puede ser:

   - el contrato de compraventa, o
   - una factura, en caso de las personas jurídicas.

3. **Documentación acreditativa de la identidad del solicitante**, tanto si es el comprador del vehículo como una persona autorizada. Dichos documentos deberán estar en vigor, no serán válidos los documentos caducados. De tratarse de fotocopias, deberán estar compulsadas por un organismo público competente para esta tarea.

   - Si son personas físicas: DOI original.
   - Si son personas jurídicas: tarjeta de identificación fiscal, acreditación de la representación, DOI del autorizado/apoderado.

4. **Autorización del representante**. Cuando el solicitante no sea el comprador del vehículo, deberá aportar una autorización firmada por el comprador para tramitar el Cambio de Ti-

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

tularidad del Vehículo en su nombre. En él tendrá que constar la gratuidad de su gestión, así como acreditar su identidad con la misma documentación que el comprador.

5. **Certificado de empadronamiento**, solo en caso de que se vaya a acreditar el nuevo domicilio fiscal del vehículo y no coincida con el que figura en el DOI del comprador. Deberá tener una antigüedad menor a tres meses.
6. **Fotocopia del DOI del vendedor** y, en caso de que sea una persona jurídica, **fotocopia de la tarjeta de identificación fiscal**.

A continuación, se presentará al usuario un formulario con los datos ya informados, que no podrán ser editables. Ahí habrá que recoger el resto de información obligatoria:

1. **Datos del vehículo**: fecha de matriculación.
2. **Datos del vendedor**:

- Marcar en qué condición actúa: particular/autónomo (si es una persona jurídica figurará marcado «Empresa»).
- Proporciona permiso de circulación: Sí/No.
- Nombre (en caso de que sea una persona jurídica se indicará la denominación social y no se mostrarán los campos para los apellidos).
- Primer apellido.
- Segundo apellido.
- Fecha de nacimiento.
- Sexo: Varón/Mujer.

Cubiertos los campos obligatorios, se habilitará el botón «Continuar». Al pulsarlo se pasará a recoger la información del comprador. También aparecerá el botón «Cancelar» para anular la solicitud y regresar al inicio de IRIS.

En los **datos del comprador** habrá que:

1. Marcar en qué condición actúa: particular/autónomo (si es una persona jurídica figurará marcado «Empresa»).
2. Proporciona permiso de circulación: Sí/No.
3. Nombre (en caso de que sea una persona jurídica se indicará la denominación social y no se mostrarán los campos para los apellidos).
4. Primer apellido.
5. Segundo apellido.
6. Fecha de nacimiento.
7. Sexo: Varón/Mujer.

Si el solicitante no es el comprador del vehículo, el empleado marcará **la casilla** «Persona Autorizada/Representante». Se abrirá un nuevo espacio para recoger los siguientes datos:

1. Nombre.
2. Primer apellido.
3. Segundo apellido.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

4. Fecha de nacimiento.
5. Tipo DOI Representante: DNI/NIF.
6. Número de documento.

El **domicilio del comprador** será el que figura en la fotocopia del DOI, salvo si se aporta un certificado de empadronamiento de antigüedad inferior a tres meses. En dicho caso, se marcará la casilla habilitada para ello y a continuación se escaneará el documento.

La dirección postal para recibir el nuevo permiso puede ser diferente del domicilio del comprador. Habrá que desmarcar la casilla «Misma dirección del Comprador» e introducir la información.

El solicitante tendrá que escoger entre recibir el formulario por *e-mail* o imprimirlo en la oficina de Correos.

A continuación, se escaneará la documentación aportada por el solicitante, pues el sistema no permitirá continuar hasta que no se haya hecho. Dependiendo de cada caso, esta puede ser:

1. contrato de compraventa o factura,
2. autorización del representante, o
3. certificado de empadronamiento.

Habrá que pulsar sobre el icono del escáner y el sistema hará una llamada a GESCAN. Se procederá como se indica en el proceso de escaneo de documentación publicado en Conecta.

Cuando el documento se haya adjuntado de forma correcta, se mostrará un signo de confirmación y el texto «Completado». También se mostrará un icono de cubo de basura para borrarlo en caso de error.

Tras haber escaneado la documentación, y cumplimentado todos los datos, se activa el botón «Finalizar y firmar». Se mostrará asimismo el botón «Volver» para regresar a la pantalla anterior.

Si se finaliza, se mostrará un mensaje al usuario: «Solicita el importe al cliente para continuar. Esta operación no se puede anular».

Informado el cliente, se aceptará esta ventana y se capturará la firma en la tableta digitalizadora. Aparecerán ahí dos botones:

1. «Cancelar»: anula la pantalla de captura de la firma para regresar a la pantalla anterior, es decir, al formulario cumplimentado y la documentación escaneada.
2. «Aceptar»: se pulsará cuando el cliente haya estampado la firma correctamente.

El cliente se comprometerá, mediante firma en la pantalla de esta cláusula, a destruir el Permiso de Circulación vigente del vehículo en caso de disponer de él. Dicha cláusula también aparecerá en el impreso de la solicitud.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Cabe destacar que, una vez que se **acepta la firma**, la **operación no se puede anular**. Correos comunicará a Tráfico el Cambio de Titularidad del Vehículo y aplicará la Tasa pública por la prestación del servicio.

Si la respuesta de tráfico es positiva, se presentará en la pantalla un mensaje que **confirmará la notificación de venta**: «El Cambio de Titularidad de Vehículo se ha tramitado correctamente, se va a imprimir o enviar por *e-mail* la solicitud para el cliente». El usuario deberá aceptarlo con el botón correspondiente.

Se generará un formulario de solicitud. Solo se imprimirá o enviará por *e-mail* una copia para el cliente. En la oficina no se guardará ningún documento en papel.

También se imprimirá, o se enviará al *e-mail*, una Autorización Provisional de Circulación con una validez de 90 días, que permitirá al comprador circular con el vehículo hasta recibir el nuevo Permiso de Circulación.

- La **Notificación de venta** de vehículos consiste en el trámite que realiza el vendedor por el que comunica a la DGT el cambio de titularidad. Se puede llevar a cabo en Correos.

Cabe destacar que este trámite **no exime** al comprador de realizar el Cambio de Titularidad.

Para tramitar la solicitud habrá que acceder en IRIS a **Admisión > Solicitudes DGT > Notificación de Venta.**

Se presentarán en la pantalla una serie de supuestos que no se pueden tramitar en Correos. Se deberá verificar, mediante preguntas al cliente, que el proceso no incurre en ninguno de ellos:

1. Cambio de servicio de vehículo.
2. *Renting* de vehículo.
3. Cambios de titularidad por sucesión o donaciones.
4. Adjudicación judicial o en subasta.
5. Compraventa en posesión del vehículo.
6. Existencia de cotitulares, en el caso del vendedor del vehículo.
7. Transmisión del vehículo en Ceuta, Melilla y Canarias a Península y Baleares, y viceversa.

Al marcar alguna casilla de los supuestos se mostrará este mensaje: «Supuestos no tramitables en Correos, el cliente debe dirigirse a la Jefatura Provincial de Tráfico para notificar la venta».

En tal caso se informará al cliente de la **imposibilidad de realizar el trámite en Correos**. Se le indicará que tiene que dirigirse a Tráfico para realizar la Notificación de Venta.

Si el cliente **no incurre en ninguno de los supuestos**, el usuario marcará la casilla de confirmación junto al texto: «El cliente manifiesta que la notificación de venta no está contemplada en ninguno de los supuestos indicados». Se activará el botón «Continuar».

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

También se mostrará el botón «Cancelar», que hará regresar a la ventana de inicio de IRIS y cancelar la solicitud.

El sistema realizará una la **consulta a la DGT** para verificar si existe en Tráfico alguna **anotación sobre el vehículo** que impida la transmisión. Para ello se presentará una pantalla para introducir la siguiente información:

1. Número de la matrícula del vehículo.
2. Tipo de DOI del Vendedor.
3. Número de DOI del Vendedor, que deberá ser el mismo que figura en el permiso de circulación (si se aporta) y en el contrato de compraventa.
4. Tipo de DOI del Comprador.
5. Número de DOI del Comprador, que deberá ser el mismo que se indica en el contrato de compraventa.

Cubiertos los datos obligatorios, se activará el botón «Continuar», al pulsarlo se realizará la consulta a la DGT. También se mostrará el botón «Cancelar» para anular el trámite y regresar al inicio de IRIS.

Si la respuesta a la consulta es que el proceso no se puede tramitar, el empleado deberá ofrecer al ciudadano el servicio de **Informe de Vehículos** de la DGT: su objetivo es identificar el motivo por el cual el vehículo no se puede tramitar en Correos. Se le indicará el coste y se esperará la respuesta.

Si el ciudadano solicita el informe, se le entregará también un impreso con información e instrucciones de la DGT, con los posibles impedimentos que figuran en él. Así podrá eliminar la anotación que impide el trámite. Este documento se encuentra publicado en la intranet de Correos, Conecta.

Si la **respuesta de la DGT es negativa**, o el cliente no quiere obtener un informe del vehículo, se le comunicará la imposibilidad de realizar la notificación en la Oficina de Correos. Se le explicará que debe dirigirse a la Jefatura Provincial Tráfico, con cita previa a través del teléfono 060 o la página web de la DGT. Ahí le informarán del motivo que imposibilita realizar la notificación.

En caso de que la **respuesta de la DGT sea positiva**, se mostrará este mensaje: «Solicitud Tramitable. Informa al cliente que el importe total del servicio es XX,XX €, de los cuales XX,XX € corresponden a la tasa que aplica la DGT».

Se deberá aceptar la ventana informativa. A continuación, aparecerá otra con la documentación a solicitar:

1. **Permiso de Circulación del vehículo**: se comprobará la veracidad de la información del vehículo a través de este documento. Si este ha quedado en posesión del vendedor o se ha extraviado, se firmará un compromiso de que se procederá a su destrucción si se dispone de él.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2. **Documento acreditativo de la transmisión**, en que conste el DOI del vendedor, del comprador y su domicilio. Puede ser:

   - el contrato de compraventa, o
   - una factura, en caso de las personas jurídicas.

3. **Documentación acreditativa de la identidad del solicitante**, tanto si es el comprador del vehículo como una persona autorizada (el cual deberá aportar una autorización firmada por el vendedor para tramitar la Notificación de Venta en su nombre y en la que se haga constar la gratuidad de la gestión). Dichos documentos deberán estar en vigor y no serán válidos los documentos caducados. De tratarse de fotocopias, deberán estar compulsadas por un organismo público competente para ello.

   - Si son personas físicas: DOI original.
   - Si son personas jurídicas: tarjeta de identificación fiscal, acreditación de la representación, DOI del autorizado/apoderado.

4. **Fotocopia del DOI del comprador**: se deberá aportar un certificado de empadronamiento, con una antigüedad menor de tres meses, si el nuevo domicilio fiscal del vehículo no coincide con el del DOI del comprador. Si es una persona jurídica, habrá que aportar una **fotocopia de la tarjeta de identificación fiscal**.

A continuación, se presentará un formulario con los datos ya informados no editables, en el que se deberá recoger el resto de información obligatoria:

1. **Datos del vehículo**: fecha de matriculación.
2. **Datos del comprador**:

   - Marcar en qué condición actúa: particular/autónomo (si es una persona jurídica figurará marcado «Empresa»).
   - Proporciona permiso de circulación: Sí/No.
   - Nombre (en caso de que sea una persona jurídica se indicará la denominación social y no se mostrarán los campos para los apellidos).
   - Primer apellido.
   - Segundo apellido.
   - Fecha de nacimiento.
   - Sexo: Varón/Mujer.
   - Domicilio (el que figure en la fotocopia del DOI del comprador, salvo que lo solicite el vendedor y se aporte un certificado de empadronamiento del comprador con una antigüedad inferior a tres meses. En este caso se marcará la casilla habilitada al efecto y se escaneará posteriormente dicho documento).

Cubierto todo, se habilitará el botón «Continuar». Al pulsarlo se pasará a recoger la información del vendedor. También aparecerá el botón «Cancelar» para anular la solicitud y regresar al inicio de IRIS.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En los **datos del vendedor** habrá que:

1. Marcar en que condición actúa: particular/autónomo (si es una persona jurídica figurará marcado «Empresa»).
2. Proporciona permiso de circulación: Sí/No.
3. Nombre (en caso de que sea una persona jurídica se indicará la denominación social y no se mostrarán los campos para los apellidos).
4. Primer apellido.
5. Segundo apellido.
6. Fecha de nacimiento.
7. Sexo: Varón/Mujer.
8. Domicilio.

Si el solicitante no es el vendedor del vehículo, el empleado marcará la casilla «Persona Autorizada/Representante». Se abrirá un nuevo espacio para recoger los siguientes datos:

1. Nombre.
2. Primer apellido.
3. Segundo apellido.
4. Fecha de nacimiento.
5. Tipo DOI Representante: DNI/NIF.
6. Número de documento.

El cliente deberá escoger entre recibir la solicitud por *e-mail* (ante lo que se deberá recoger el *e-mail* del cliente) o imprimir en la oficina (el formulario se imprimirá tras la captura de la firma).

Tras esto, habrá que escanear la documentación que, dependiendo del caso, se haya indicado que aporta el solicitante.

- contrato de compraventa o factura,
- autorización de representante o representado, o
- certificado de empadronamiento.

El sistema no permitirá continuar hasta que no se hayan escaneado correctamente todos los documentos obligatorios. A continuación del texto del documento a escanear se indicará «Pendiente».

Para escanear los documentos se pulsará sobre el icono del escáner y el sistema hará una llamada a GESCAN. Cuando el documento se haya adjuntado de forma correcta, se mostrará un signo de confirmación «Completado». También aparecerá un icono de un cubo de basura para anularlo en caso de error.

Escaneada la documentación y cumplimentados todos los datos, se activará el botón «Finalizar y firmar». También se mostrará el botón «Volver» para ir a la pantalla anterior.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Tras aceptar la pantalla anterior, se mostrará un mensaje al usuario: «Solicita el importe al cliente para continuar. Esta operación no se puede anular».

Informado el cliente, se aceptará esta ventana y se capturará la firma en la tableta digitalizadora. Aparecerán ahí dos botones:

1. «Cancelar»: anula la pantalla de captura de la firma para regresar a la pantalla anterior; es decir, al formulario cumplimentado y la documentación escaneada.
2. «Aceptar»: se pulsará cuando el cliente haya estampado la firma correctamente.

El cliente se comprometerá, mediante firma en la pantalla de esta cláusula, a destruir del Permiso de Circulación vigente del vehículo en caso de disponer de él. Dicha cláusula también aparecerá en el impreso de la solicitud.

Cabe destacar que, una vez se **acepta la firma**, la operación no se puede **anular**. Correos comunicará a Tráfico el Cambio de Titularidad del Vehículo y aplicará la Tasa pública por la prestación del servicio.

Si la respuesta de tráfico es positiva, se presentará en la pantalla un mensaje que confirmará la notificación de venta: «La notificación se ha tramitado correctamente, se va a imprimir o enviar por *e-mail* la solicitud para el cliente».

El usuario deberá aceptarlo con el botón correspondiente.

Se generará un formulario de solicitud. Solo se imprimirá o enviará por *e-mail* una copia para el cliente. En la oficina no se guardará ningún documento en papel.

También se imprimirá, o se enviará al *e-mail*, una Autorización Provisional de Circulación con una validez de 90 días, a nombre del comprador del vehículo.

Servicios de pago de impuestos y tasas

El ITP es el impuesto que grava, entre otras operaciones, la transmisión de vehículos usados, siempre que no se adquieran de empresarios o profesionales en el ejercicio de su actividad empresarial o profesional (en este caso, estaría gravada por el IVA). La obligación de declararlo corresponde al comprador. En el caso de la comunidad autónoma de Cataluña, se puede abonar en Correos.

Como base de cálculo se utilizará el valor del vehículo transmitido, que coincidirá con su valor de mercado. Periódicamente, el Ministerio de Hacienda hace públicas unas tablas oficiales por las que se aprueban los precios medios de venta de los vehículos usados aplicables en la gestión del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales. A dicha cantidad se le aplica un porcentaje que varía en función de cada comunidad autónoma (normalmente entre el 4 % y el 10 %), aunque en algunos casos existen tablas fijas e importes mínimos en función de la cilindrada y la antigüedad.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El plazo para la liquidación es de 30 días hábiles desde el momento en que se formalice la transmisión del vehículo. El cliente deberá aportar la siguiente documentación en Correos, que le será devuelta al final de la tramitación:

- DNI de la persona que comparece.
- Ficha técnica del vehículo.
- Contrato de compraventa del vehículo.
- Permiso de circulación.

El acceso al servicio del trámite en Correos, a través de: «Admisión» de IRIS, pulsando en «Trámites CC. AA.». Ahí se entrará en el Portal de Servicios al Ciudadano, donde deberá seleccionar del menú de la izquierda «Cataluña». A continuación, habrá que seleccionar en «Pago impuesto ITP»: «Solicitud del trámite».

Se informará del código postal del domicilio donde el comprador tiene su residencia habitual. El sistema identificará si corresponde a una localidad ubicada en Cataluña, donde el servicio está disponible. El servicio solo es válido para códigos postales que comiencen por 08, 17, 25 y 43.

Una vez informado el código postal, se activa el botón «Continuar» y se realizará una consulta a la DGT. También se mostrará el botón «Cancelar», siempre activo. Al pulsarlo se anulará el trámite y se regresará a la pantalla de inicio de IRIS.

Si el CP no corresponde a Cataluña, se mostrará un mensaje indicándolo: «Informa al cliente de que actualmente el pago del ITP de vehículos no está disponible para esta comunidad autónoma».

Si corresponde, se realizará una consulta a la DGT para verificar si existe en Tráfico alguna anotación sobre el vehículo que impida la transmisión. Para ello se presentará una pantalla donde se introducirá:

1. Número de matrícula.
2. Fecha contrato de compraventa.
3. Tipo de DOI del vendedor.
4. Número del DOI del vendedor, que debe ser el mismo que figura en el permiso de circulación (si se aporta) y en el contrato de compraventa.
5. Tipo de DOI del comprador.
6. Número del DOI del comprador, que debe ser el mismo que se indica en el contrato de compraventa.

En el caso de que el proceso de pago del ITP no se pueda tramitar, se deberá ofrecer el servicio de **Informe de Vehículos de la DGT** al ciudadano, con su coste, con el fin de identificar el motivo.

Si solicita el informe, se tramitará el servicio y se entregará junto a él un impreso que contiene información e instrucciones de la DGT. Identificada la anotación sobre el vehículo, el cliente podrá así eliminarla y continuar con el trámite. Este documento se encuentra publicado en la intranet de Correos, Conecta.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Si el cliente no desea obtener un informe del vehículo, se le comunicará la imposibilidad de realizar el trámite en la Oficina de Correos y se le explicará que debe dirigirse a la Jefatura Provincial Tráfico, donde le informarán. Puede solicitar cita previa a través del teléfono 060 o en la página web de la DGT.

Si el servicio está disponible, el sistema se comunicará con la Agencia Tributaria y obtendrá un número de justificante. Este se mostrará en la parte derecha de la pantalla.

A continuación, el empleado de la oficina cumplimentará un formulario en una sucesión de pantallas con los datos necesarios:

1. Datos del comprador: Nombre o razón social (en caso de CIF) y primer apellido y segundo apellido (deshabilitados en caso de CIF).
2. Domicilio del comprador: Tipo de vía. Dirección. Tipo numeración. Número. Km, Hm (solo se habilitará en caso de haber seleccionado en tipo «Km»). Escalera. Piso. Puerta. Código Postal (se mostrará el que se ha indicado al iniciar el proceso y no se permite la modificación). País (España en todos los casos). Provincia (se incluirá la provincia que corresponde al código postal y no se permite la modificación). Municipio (se mostrará un desplegable con los municipios que comparten el código postal informado). Localidad (se mostrará un desplegable con las localidades del municipio). Teléfono. *E-mail.*

Si el presentador/representante es el vendedor, se marcará la casilla «Cargar datos del Comprador» para autocompletar. En caso contrario, se deberán cubrir los:

1. Datos del presentador/representante: Tipo DOI. Número de DOI. Nombre. Apellido 1 y 2.
2. Domicilio del presentador/representante: Tipo de vía. Dirección. Tipo de numeración. Número. Km, Hm (solo se habilitará en caso de haber seleccionado en tipo «Km»). Escalera. Piso. Puerta. País (España en todos los casos). Código Postal. Provincia (la Provincia que corresponde al código postal, y no se permite la modificación). Municipio (se mostrará un desplegable con los municipios que comparten el código postal informado). Localidad (se mostrará un desplegable con las localidades del municipio). Teléfono. *E-mail.*

Cumplimentados los datos obligatorios, se pulsará el botón «Continuar» para guardar y pasar a la siguiente pantalla.

1. Datos del vendedor: Nombre o Razón Social (en caso de CIF). Primer apellido y segundo apellido (deshabilitados en caso de CIF).
2. Domicilio del vendedor: Tipo de vía. Dirección. Numeración. Número. Km, Hm (solo se habilitará en caso de haber seleccionado en tipo «Km»). Escalera. Piso. Puerta. País (se mostrará un desplegable con países para seleccionar uno). Código postal. Provincia (si se selecciona España, se mostrará un listado de provincias; si no, se deberá escribir el nombre). Municipio (si se selecciona España, se mostrará un desplegable con los municipios de la provincia). Localidad (si se selecciona España, se mostrará un desplegable con las localidades del municipio). Teléfono. *E-mail.*

Cumplimentados los datos obligatorios, se pulsará el botón «Continuar» para guardar y pasar a la siguiente pantalla.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

1. Datos de la operación: Fecha del contrato/venta (campo no modificable, ya se indicó anteriormente). Porcentaje adquirido: 100 % (campo no modificable, en Correos solo se tramitará el pago del ITP por la adquisición del total de la propiedad). Tipo de operación: sujeto (campo no modificable, en Correos solo se tramitará este tipo de operaciones). Valor declarado (el que figura en el contrato de compraventa).
2. Datos del vehículo: Tipo (se mostrará una lista desplegable con los tipos de vehículos). Número de matrícula (campo no modificable, ya se indicó anteriormente). Fecha de matriculación. Tipo actividad (se mostrará una lista desplegable con los tipos de actividad). Año de fabricación. Número de bastidor. Marca (en caso de ciclomotores y motocicletas, el campo permitirá introducir texto directamente; en caso de turismos y todoterrenos, se mostrará un listado). Modelo (igual que el campo anterior, su formato dependerá del tipo escogido). Cilindrada (igual que el campo anterior, su formato dependerá del tipo escogido). Potencia fiscal (igual que el campo anterior, su formato dependerá del tipo escogido). Combustible (se mostrará un listado con los tipos de combustibles definidos). Vehículo histórico (se marcará la casilla cuando la diferencia entre la fecha de la primera matriculación y la fecha actual sea de, al menos, 30 años y el vehículo haya sido catalogado como histórico).

En la zona inferior de cada pantalla se mostrarán tres botones:

1. Cancelar: se regresará a la pantalla de inicio del servicio y se borrarán todos los datos.
2. Anterior: permitirá volver a la pantalla anterior y se guardarán los datos introducidos.
3. Continuar: permitirá avanzar a la siguiente pantalla.

Cumplimentados los datos obligatorios, se pulsará el botón «Continuar» para guardar y pasar a la siguiente pantalla. Un aviso indicará el importe a pagar por el impuesto, y el empleado de la oficina se lo indicará al cliente. Habrá que confirmar si quiere continuar. Se indicará que la operación no podrá ser cancelada.

En caso de que el importe sea superior al máximo permitido para el pago en efectivo en oficina, también se mostrará un aviso de que el pago solo se aceptará con tarjeta de débito/crédito.

Para **confirmar la autoliquidación** se accederá a una pantalla en la que se muestran los datos no modificables sobre los que se calcula la autoliquidación y el resultado del cálculo. Dichos datos son:

1. Años de utilización del vehículo.
2. **Valor vehículo nuevo** (el que figura en la tabla de la Orden ministerial por la que se aprueban los precios medios de venta aplicables en la gestión del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones e Impuesto Especial sobre Determinados Medios de Transporte).
3. **% valoración antigüedad** (según la mencionada Orden ministerial).
4. **Valor a efectos patrimoniales**.
5. **Tipo a aplicar**, donde se mostrará el porcentaje que se haya asignado para la combinación.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

6. **Comunidad autónoma** (se buscarán los porcentajes de la comunidad autónoma que se haya indicado al iniciar el procedimiento).
7. **Fecha** (se seleccionarán solo aquellos porcentajes que se encuentren dentro de los parámetros fechas desde/hasta).
8. **Limite potencia CVF** (si después de los parámetros anteriores se determinara más de una combinación, el elemento discriminador será la Potencia Fiscal indicada en el bloque Datos del Vehículo, incluyendo el porcentaje que corresponde al rango de potencia del vehículo).

Antes de continuar con la determinación del importe, se realizará la evaluación de excepciones que sean aplicables. En caso de que el servicio esté afectado por una de ellas, se mostrará un mensaje informativo.

Luego, se mostrará la autoliquidación.

1. **Base imponible** (el mayor entre el valor a efectos Patrimoniales y el Valor Declarado).
2. **Tipo de gravamen** (el mismo porcentaje determinado en el campo «Tipo a Aplicar» del bloque anterior).
3. **Cuota tributaria** = Base imponible x tipo de gravamen.
4. **Bonificaciones** (solo tendrá importe en caso de que se apliquen).
5. **Importe autoliquidación** = Cuota tributaria – bonificaciones.
6. **Servicio Correos** (tarifa que Correos asigna a este servicio, con los impuestos que correspondan).
7. **Importe total a ingresar** = Importe autoliquidación + servicio Correos.

Se seleccionará luego el idioma en que el solicitante quiere recibir el formulario de liquidación de la Agencia Tributaria de la Comunidad Autónoma (Mod. 620), si castellano o catalán.

Dentro de los servicios disponibles para esa comunidad autónoma se deberá seleccionar en «PAGO IMPUESTO ITP»: «Informes». Se localizará en el listado con los trámites realizados en la Oficina el que no se puede finalizar y se pulsará sobre «Anular».

El importe del trámite sube en negativo a la bolsa del usuario en IRIS, se cobrará la bolsa y se obtendrá un *ticket* por cero euros para finalizar.

Si el empleado de la oficina **cobra la bolsa en IRIS**, se generará el *ticket* o factura completa. El trámite ya no se podrá cancelar a partir de aquí.

Tras realizar el cobro se enviará la solicitud de pago a la Agencia Tributaria de la Comunidad Autónoma y se mostrará un mensaje de que se está a la espera de respuesta. Transcurrido el tiempo necesario, se habilitará el botón «Aceptar» para continuar.

Si por algún motivo se obtiene un error y el sistema identifica que se puede reintentar para finalizar la tramitación con éxito, se mostrará habilitado un botón «Aceptar». Si el error **impide finalizar el trámite**, se mostrará un mensaje que indicará tal cosa. En tal caso, el empleado de la Oficina informará al cliente de que en ese momento no es posible tramitar su solicitud.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El importe subirá a la bolsa del usuario en negativo, se cobrará la bolsa con la emisión de un *ticket* y se devolverá el importe del trámite al cliente. Al finalizar, se comunicará la incidencia al Centro de atención a usuarios (CAU).

Si la Agencia Tributaria de la Comunidad Autónoma **confirma la operación**, aparecerá un mensaje: «Hay documentos y mensajes de la Agencia Tributaria pendientes de imprimir y mostrar».

Al pulsar sobre el aviso, bien se obtendrá el justificante de pago de la Agencia Tributaria de la Comunidad Autónoma y el justificante del trámite de Correos impreso, o bien dichos documentos se enviarán por *e-mail* al cliente. Se mostrará, tras ello, el mensaje de finalización del trámite: «El trámite ha finalizado correctamente. Se ha notificado a IRIS las URL necesarias para proceder a la impresión de los documentos».

Por último, se entregará el *ticket* o factura completa junto a los justificantes. Y una vez liquidado el ITP, el comprador del vehículo estará en disposición de realizar el trámite de Cambio de Titularidad del Vehículo con la DGT. El empleado de la oficina de Correos deberá ofrecer dicho servicio al cliente. Si este acepta, se continuará con la tramitación.

- En las Oficinas de Correos **se podrán aceptar pagos a la Agencia Tributaria**. Para ello, el empleado deberá solicitar al cliente la presentación de un documento o Carta de Pago emitido por dicho organismo tributario. Luego, accederá al menú de admisión de IRIS, opción «Trámites CC. AA.», para entrar en el Portal de Servicios al Ciudadano. Ahí, en el menú de la izquierda, irá por ejemplo a **Andalucía > TRIBUTOS > Solicitud del trámite.**

También se podrá acceder al pago del tributo en el menú de admisión de IRIS por «Caja Mágica», para lo que habrá que capturar el código de barras de la carta de pago.

En algunos trámites de pago, y solo a petición del cliente, este podrá aportar documentación para vincularla a dichos pagos. Para escanear esa documentación, habrá que pulsar en «Escaneo Documento», realizar el escaneo y verificar que este ha sido correcto. De detectar errores, se borrarán mediante el icono de la papelera.

Por último, se seleccionará una opción para la recepción del justificante de servicio y de pago: bien imprimir en oficina, bien enviar por *e-mail*.

Tras esto, **se indicará el importe a pagar para el cliente** (que se mostrará en un aviso del sistema) y **habrá que confirmar si este desea continuar**.

Si el aviso se acepta, se solicitará la firma del cliente en la tableta digitalizadora. El cliente verificará sus datos en la pantalla y, si son correctos, los confirmará con su firma. El empleado aceptará la ventana de la firma. Entonces, **el aviso del importe subirá a la bolsa de IRIS.**

Si la Agencia Tributaria de la Comunidad Autónoma **confirma la operación**, aparecerá un mensaje en el cuadro de avisos de IRIS: «Hay documentos y mensajes de la Agencia Tributaria pendientes de imprimir y mostrar».

Por último, se entregará el *ticket* o factura completa junto a los justificantes.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

ONCE: La Organización Nacional de Ciegos de España. ONCE trabaja por la inclusión social de las personas ciegas y con otras discapacidades, ofreciéndoles la **oportunidad** de conseguir un **trabajo digno** e independencia económica.

4.2.6. Acuerdos con terceros

Servicio de loterías

Ventas

A) Servicio de ventas: ONCE

Para la venta de productos, se utilizará el sistema informático. El importe no podrá superar los 2.499,99 euros, y está prohibida a menores de 18 años.

Para poder acceder se deberá ingresar a través de **IRIS > ONCE > Venta electrónica.**

Las oficinas de Correos venden tres tipos de productos de la ONCE:

- Cupones preimpresos para sorteos extraordinarios (Día del Padre, Día de la Madre, Sorteo de Verano, Sorteo ONCE de la ONCE, Navidad).
- Cupones de juegos cupón (Cuponazo, Cuponazo XXL, Sueldazo fin de semana, Sorteos extraordinarios), o juegos activos (Super Once, Triplex, Euro Jackpot, Mi día).
- Cupones con soporte papel (rascas).

Los cupones se venden a través de Hermes (aplicación de ONCE). En el caso de que surgiera alguna incidencia en la venta de cualquiera de los productos, deberán comunicarse con Ateneo, el centro de atención de la ONCE.

Dentro del menú de informes, se pueden consultar:

- Informes de actividad (diarios, semanales o mensuales).
- Informes de operaciones.
- Anulaciones.
- Devolución de cupones.
- Devolución de instantánea.
- Stock de instantánea.
- Inventario de boletos.
- Stock de preimpresos.
- Inventario de cupones.
- Libros retornados.

Cada uno de los informes cuenta con una breve explicación para poder generarlos. Es importante destacar que la realización de los mismos es necesaria para evitar descuadres, tanto de los boletos vendidos, no vendidos o devueltos. Por ello, es obligación del responsable de la oficina realizar este control.

En el caso de existir diferencias de stock, deberán comunicarse a la dirección de correo electrónico habilitada al efecto.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Para iniciar sesión, deberán hacer clic en «Venta electrónica». Allí se accede a la aplicación Hermes. El usuario deberá ingresar de la misma forma que en IRIS.

Para seleccionar el tipo de juego que desea adquirir el cliente, se deberá hacer clic en uno de los iconos de la pantalla de inicio. Esta está dividida entre venta física (rascas y extraordinarios papel) y venta electrónica.

En el caso de que el cliente desee saber los resultados de algún sorteo, deberá hacer clic en la opción «Resultados» de la pantalla de inicio.

Los juegos tienen un horario de cierre, que puede consultarse en la tabla que aparece al final de la pantalla.

Una vez seleccionados todos los cupones que el cliente desea adquirir, se solicitará el importe de pago antes de «Confirmar venta». Una vez confirmada, la aplicación preguntará si se desea realizar otra operación. En este caso, se puede informar que **sí** y se seguirán vendiendo más boletos de rascas o preimpresos extraordinarios; o **no**, y se cerrará la aplicación Hermes.

Hay dos tipos de productos:

Juegos cupón: Cuponazo, Cuponazo XXL, Sueldazo fin de semana y Sorteos extraordinarios. Solamente varía la fecha del sorteo. La aplicación mostrará un número que puede ser modificado si es requerido por el cliente. De igual forma, como fecha siempre se mostrará la del próximo sorteo, que también podrá ser modificada (con la excepción de aquellos sorteos extraordinarios que tienen fecha fija).

Juegos activos: Super ONCE, Triplex, Euro Jackpot, Mi día. En todos los casos se deberá elegir las apuestas o números que se juegan.

Una vez dentro de la aplicación Hermes, desde la opción «Venta electrónica», y seleccionado el juego elegido por el cliente, aparecerá la pantalla de venta donde se podrá vender el número que presenta la pantalla o elegir otro número, apuesta o fecha de sorteo.

En los juegos Cupón, en caso de que el número o terminación elegida no esté disponible, será informado por el sistema y deberá elegirse otro.

Una vez terminada la venta, debe confirmarse la operación de forma inmediata, ya que, si no se realiza en menos de un minuto, pueden surgir errores. Cuando se haya verificado que toda la información es correcta, se hará clic en el botón «Confirmar venta».

Allí aparecerá el resumen de compra y una ventana con el mensaje: «Venta realizada correctamente. ¿Desea realizar otra operación?», acompañado de los botones SÍ/NO.

Al pulsar «NO», se cierra la sesión y se regresa la ventana de inicio.

Si se pulsa SÍ, se accede de nuevo a la pantalla de inicio de la aplicación Hermes para poder realizar una nueva venta.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En este tipo de juego no es aconsejable mezclar con otro tipo de venta, pues si hay algún fallo de impresión, la aplicación no podría anularlo de forma sencilla.

Una vez cumplido el día y hora de cierre del sorteo de cualquiera de los productos, si se intenta realizar una venta, se mostrará el siguiente mensaje: «Compra no realizada correctamente. Sorteo en curso».

En el caso de que haya existido algún problema con la venta, se volverá a entrar en Hermes para realizar la anulación. Cabe destacar que solo se podrá anular por motivos técnicos o error del usuario, nunca a petición del cliente.

Para ello, es necesario tener la caja de usuario de IRIS abierta, y solamente se permitirá la anulación en el mismo día de su ejecución.

B) Servicio de ventas: Cruz Roja

Glosario

Cruz Roja: Movimiento internacional para prestar auxilio, sin discriminación, para aliviar el sufrimiento, protegiendo la vida y la salud, respetando a la persona humana y favoreciendo la comprensión mutua.

Correos colabora con **Cruz Roja** en la venta de participaciones del sorteo de la organización humanitaria. De hecho, durante años, el operador postal ha sido el principal canal de venta en el sorteo de Cruz Roja.

Las oficinas de Correos recibirán el envío de la publicidad de la campaña de Cruz Roja, así como las participaciones de su lotería y el correspondiente albarán. Se deberá comprobar que el número total de participaciones recibidas coincide con el total que figura en el albarán.

En cada campaña se fijarán **las fechas de inicio y fin del periodo válido para la venta**, así como las fechas habilitadas para la liquidación.

Se tendrá especial cuidado en respetar este plazo, también para todas las participaciones que se hayan distribuido para su venta en Oficinas y Servicios Rurales dependientes.

La liquidación y, en su caso, devolución de las participaciones, se realizará a través de la siguiente ruta: **Llamadas a sistemas externos > Suministros > Liquidación/devolución de lotería.**

Correos se ocupa de la venta de números de la Cruz Roja para dos sorteos: el de Navidad y el Sorteo de ORO.

En las oficinas se recibirá un fichero con los números que asigna Cruz Roja (cada número consta de 130 series) y con la distribución de esas series y números a las oficinas.

Proceso de recepción de boletos

En las oficinas se realiza la recepción de los albaranes de distribución desde la aplicación IRIS: **Llamadas a sistemas externos > Herramientas oficina > Suministros.**

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La oficina recibe el envío que contiene las participaciones para la venta y la publicidad de la campaña, acompañada de su correspondiente **albarán de la lotería de Cruz Roja**. Se debe comprobar que el número total de participaciones recibidas coincide con el total que figura en el albarán.

La pantalla de recepción de loterías muestra la opción «Añadir Participaciones Recepcionadas», donde se dan de alta las participaciones recibidas. En la parte inferior del anverso figura el código de barras que identifica cada boleto de forma única. Este código se utilizará para el control de la recepción y, en su caso, para la devolución.

Para dar de alta correctamente las participaciones de **Lotería de la Cruz Roja,** es muy importante tener en cuenta que únicamente se leerá el código de barras del primer décimo (el superior izquierdo) del albarán.

Con esta operación, automáticamente quedarán grabadas todas las participaciones de este pliego. Se repetirá el paso anterior con todos los pliegos recibidos.

Por seguridad, la grabación de las participaciones se realizará utilizando únicamente la pistola lectora. No será necesario **pulsar** «**ACEPTAR**» una vez leída la participación. La aplicación no acepta ningún otro código de barras que no sea el que aparece en la participación situada en el ángulo superior izquierdo del pliego. Tampoco será posible duplicar un pliego, ya que la aplicación no acepta dos veces el mismo número.

Durante el proceso de grabación es posible acceder a la lista y al total de participaciones leídas pulsando «Listado de Participaciones Recepcionadas».

Una vez introducidos todos los pliegos, se accede al Listado de Participaciones Recepcionadas para ver la lista de las participaciones grabadas. En esta pantalla se comprobará que la cantidad de participaciones recibidas coincide con el total de participaciones grabadas o recepcionadas. Se cotejarán el primer y el último número del listado con las participaciones para asegurar que los números y la serie (si se trata de un sorteo con número de serie) son los que realmente se han recibido.

Pulsando el **botón** «**VOLVER**» hasta regresar a la primera pantalla de Recepción de Lotería, se llegará a la pantalla que permite seleccionar:

- **Albarán correcto**: La cantidad de unidades recibidas coincide con las unidades recepcionadas.
- **Albarán incorrecto**: La cantidad de unidades recibidas no coincide con las recepcionadas.

Al pulsar «CONFIRMAR RECEPCIÓN», se mostrará un aviso con los datos que se hayan grabado.

Si los datos son correctos, se seleccionará «ACEPTAR» para confirmar la grabación, dando por finalizada la operación de recepción de participaciones y **ya no será posible modificar ningún dato**. Las participaciones quedarán asignadas a todos los efectos a la oficina y el sistema cargará automáticamente las papeletas en el almacén central de la oficina.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

MDB: Extensión de archivos de bases de datos Microsoft Access.

Si fallara la comunicación de datos entre la aplicación de Suministros y el almacén de IRIS, el sistema mostrará el correspondiente mensaje de error. Una vez solucionado el problema reflejado en el mensaje de error, se procederá a la incorporación de las participaciones al almacén. Se accederá a la aplicación de **Suministros > Consultar Envíos Pendientes,** se buscará el pedido y se pulsará «INCORPORAR A IRIS». Si todo es correcto, se confirmará el pedido y, al aceptar, se incorporarán los productos del albarán en el almacén de IRIS.

En los casos de Robo o extravío y Deterioro se procederá según está establecido en el proceso. Estas tareas son responsabilidad del Director de la oficina.

C) Robo o extravío

Presentar denuncia

El responsable de la oficina donde se haya producido el hecho deberá interponer la correspondiente denuncia, haciendo constar en la misma el número y la serie de cada una de las participaciones robadas o extraviadas, remitiendo posteriormente una copia de la denuncia a Control de Productos.

D) Deterioro

Comunicar a Control de Productos

El responsable de la oficina donde se haya producido el hecho lo comunicará a Control de Productos indicando la causa y especificando el número y la serie de cada uno de los boletos inutilizados.

Debido a que en estas campañas el margen de tiempo del que se dispone es mínimo, es aconsejable la resolución de estas incidencias lo más rápidamente posible.

Proceso de Venta

La venta de productos se realiza desde:

- Venta de Productos, que es una entrada en el menú amarillo de IRIS.

Desde la venta de productos, se deberán cumplimentar en IRIS los campos obligatorios: código y cantidad del apartado «Selección de productos».

- En el campo «Cantidad» se introducirá el número de unidades que se van a vender de un producto.
- En el campo «Código» se introducirá el código del producto del que se va a realizar la venta.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En la venta de lotería, al introducir la cantidad de boletos que se desean vender, habrá que tabular y aparecerán los campos en los que se ha de introducir, leyéndolo con el lector óptico, el código de barras del boleto; una vez leídos, se pulsará «Añadir» igual que con el resto de los productos.

Pagos de premios

Cuando el cliente va a la oficina a cobrar un premio, deberá mostrar la participación o el boleto y se comprobará si se trata de una participación de lotería de la Cruz Roja o un boleto de la ONCE.

En nuestras oficinas se pueden cobrar tanto las participaciones y boletos vendidos allí, como los vendidos en otros puntos.

Los premios de Cruz Roja y ONCE se pagan a través de **IRIS > Módulo admisión > Pago premios.**

Cuando no haya ningún pago activo de premios de Cruz Roja, solo aparecerá «ONCE» como opción para pagar premios. Durante el periodo de convivencia de pagos habrá que seleccionar la opción deseada.

Deberá leerse el código de barras del boleto **siempre** con la pistola, luego pulsar «Pagar» y la aplicación indicará si el boleto está premiado (y el importe), no premiado o pagado.

Siempre deberá comprobarse leyendo el código de barras en IRIS. Si no funciona o el boleto está deteriorado y el código es ilegible con la pistola, o presenta signos de manipulación, no podrá atenderse la demanda del cliente, informándose que deberá dirigirse a las oficinas de la ONCE o de la Cruz Roja.

Siempre hay que recoger el boleto premiado, antes del abono:

1. En boletos de ONCE, siempre que el premio sea inferior a 1.000 euros, o en el momento de la firma del documento de solicitud de transferencia en caso de premio superior.
2. En participaciones de la Cruz Roja, antes de pagar el premio.

Para **pagos de la ONCE**, el proceso diferirá dependiendo del monto. Si el boleto está premiado y el premio es menor a 2.000 euros, no requiere autorización de la ONCE.

En este caso se pregunta al cliente la modalidad en la que desea cobrarlo.

En el caso de pago **en metálico**, el sistema informará el importe a abonar, se introducirá el número de identificación profesional (NIP) del usuario del puesto de trabajo de atención al cliente (ATC) y se aceptará.

Una vez que se pulsa «Aceptar», ya no se podrá anular la operación. Para el pago en metálico, deberá corroborarse que se posee la cantidad suficiente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Para el **abono en cuenta**, se retendrá del importe del premio una cantidad en concepto de gastos de gestión.

Cuando el cliente solicite el cobro mediante ingreso en cuenta corriente, se seleccionará la opción «Ingreso en cuenta» y se habilitará un formulario en el que hay que introducir:

1. NIP del empleado.
2. Nombre y apellidos del cliente.
3. Número de cuenta de abono (24 dígitos, hay que incluir el IBAN).

Una vez introducidos los datos, se pulsa «Aceptar». Se generará el impreso de admisión de giro. El cliente firmará este impreso y se le entregará una copia del mismo como resguardo de la solicitud de cobro.

El boleto quedará en poder de la oficina para archivarlo. Para estos giros no son de aplicación los requisitos de prevención de blanqueo de capitales (PBC).

Todas las operaciones de pago de premios en metálico y abono en cuenta suben a la caja del usuario y de la oficina «Otros servicios», y al cierre de caja de la oficina.

Si al leer un boleto está premiado con un importe superior a 2.000 euros, la aplicación informará con el mensaje: «Cupón premiado requiere autorización».

Para iniciar el procedimiento de solicitud de premio, es requisito haber informado del código del premio en la pantalla de Pago de premios. Se seleccionará «Imprimir» y se imprimirá el formulario que aparece en pantalla, uno por cada uno de los agraciados que comparten el premio, si es el caso.

Se rellenará una hoja de «Solicitud de pago de premios de la ONCE» para todos los perceptores, y una por perceptor de la de «Premio solicitado». Todo por duplicado para que una quede en la oficina y la otra se entregue a los agraciados.

Las hojas deberán firmarlas los interesados y la persona de ATC que los atendió, estampando el sello de la oficina y la fecha.

Se tiene que verificar la identidad de los solicitantes mediante documento de identidad válido a efectos de prevención de blanqueo de capitales.

Los beneficiarios tendrán que ser titulares de las cuentas bancarias sobre las que se solicitan las transferencias (solo para premios mayores de 2.000 euros que requieran autorización).

A continuación, se accederá a **Inicio > ONCE > Solicitud de pago.** En la pestaña «Premio» se completará obligatoriamente:

1. Código de barras: el código del boleto premiado, leído con pistola.
2. Fecha del sorteo: informada en el boleto premiado.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En la pestaña «Agraciados» se rellenará:

1. Nombre y apellidos.
2. Tipo de identificación (seleccionar del desplegable).
3. Número de identificación.
4. Número de cuenta (24 dígitos, hay que incluir el IBAN).

El resto de los campos no son obligatorios. El sistema valida que el número de cuenta sea correcto.

La pestaña «Documentación» será la última a cumplimentar, ya que el envío de documentos a la ONCE se realizará tras la digitalización de toda la documentación, siempre haciendo una por cada beneficiario:

1. Solicitud de pago de premios.
2. Solicitud pago de premios, datos individuales por perceptor EECC.
3. Consentimiento expreso.
4. Nota informativa.
5. Documentación de identificación del/de los beneficiario/s (DNI, NIE, pasaporte, documento UE).
6. Certificación titularidad de la cuenta emitida por la entidad bancaria del o de los beneficiarios. En el documento que acredite la titularidad de la cuenta, debe figurar el nombre del beneficiario como titular de la cuenta y el número de cuenta. Debe ser un documento emitido por una entidad bancaria.
7. Fotocopia del boleto premiado.

Cumplimentados los campos obligatorios de las pantallas «Premio» y «Agraciados», se activará el botón «Aceptar». Aparecerá una ventana emergente informando que el proceso se ha realizado con éxito.

La oficina solamente se quedará con las copias del impreso de Solicitud de pago de premios y del impreso de Premio solicitado.

Los boletos de los premios superiores a 2.000 euros permanecerán archivados en la Oficina hasta que se reciba orden de remisión a la Delegación Territorial de la ONCE que corresponda. Los mismos deberán inutilizarse sellando el anverso con el sello de fechas antes de ser enviados a la ONCE.

Realizados estos pasos, termina el proceso de solicitud de pago con autorización. A partir de aquí el proceso se realizará por la ONCE y los servicios centrales de Correos.

La oficina deberá enviar a la Delegación de la ONCE los boletos premiados con un importe superior a 2.000 euros cuando reciba un *e-mail,* cuyo asunto será «Autorización premios ONCE».

La modalidad para las devoluciones es la **logística inversa prerregistrada (L3)** mediante referencia de cliente y **con embalaje**.

Glosario

L3: Prerregistro de logística inversa. Cuando el envío de ida se ha entregado por otro operador, o habiendo sido gestionada la ida por Correos, la vuelta se ha prerregistrado de forma independiente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El procedimiento operativo de devolución a ONCE de boletos premiados superiores a 2.000 euros será el siguiente:

1. Se admite en IRIS el producto L3 con referencia de cliente: se accederá a «Admisión de envíos prerregistrados» y se informará el código de referencia que coincide con el código del boleto premiado.
2. Embalaje: del desplegable que se habilita, se seleccionará el embalaje adecuado para el contenido que se desea enviar.
3. Se imprimirá la etiqueta y luego habrá que introducir los boletos premiados en el embalaje, se cierra y se cursa a destino.

Se habilitará una carpeta en el mueble archivador rotulada: «Premios ONCE», donde se incluirán:

1. Boletos de premios pagados inferiores a 2.000 euros, 5 meses.
2. Impresos de solicitud de premios superiores a 2.000 euros firmados por el cliente.
3. Impreso justificante de liquidación de vendedor, firmado por este, 5 meses.

Para **pagos de CRUZ ROJA**, una vez que la aplicación informa que la participación leída con el lector óptico está premiada, se abren en IRIS las opciones que hay de abono de dicha participación:

1. Metálico.
2. Ingreso en cuenta corriente.
3. Transferencia bancaria.

Si el importe del premio de la participación es de hasta 1.000 euros, la forma de abono al cliente será en metálico. Se le informará de que, si no desea llevarse el importe en metálico, existe la posibilidad de hacerle un giro de ingreso en su cuenta corriente; este giro tendrá gastos que el cliente deberá abonar. Para ello, en el sistema se elegirá metálico o ingreso en cuenta.

1. Si se elige metálico, se aceptará la operación y el importe sube a caja con signo negativo, se vaciará la bolsa y se entregará al cliente el importe del premio.
2. Si el cliente elige como forma de pago el ingreso en cuenta, se seleccionará esta opción en IRIS, rellenando los campos obligatorios del formulario. Al terminar, el sistema informará de los gastos que tiene la operación, que serán descontados del importe total.

Una vez aceptado este mensaje, se pulsará en «Pagar» y se generarán dos formularios de envío de dinero, uno para el cliente y otro para la oficina, que se firmarán igual que el resto de formularios de envío de dinero. A continuación, se vaciará la bolsa que estará a cero.

Cuando el importe de la participación sea superior a 1.000 euros, la única forma de abono será por transferencia. En el sistema aparecerá esta forma de abono, sin posibilidad de cambiarla. Se deberán rellenar los campos obligatorios del formulario y se pulsará en el botón de pagar. En este momento aparecerán los datos del importe y los datos

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

del agraciado para que firme el conocimiento de que el importe se ingresará mediante transferencia en la cuenta que ha indicado y también el conocimiento de la aceptación de protección de datos.

Cuando el cliente firma, acepta la operación y se imprime una copia, que se entregará al cliente como justificante. La copia de la oficina quedará archivada.

Otros

Venta de entradas y viajes

En la plataforma de venta de entradas se pueden vender entradas para festivales, conciertos, teatros, deportes, billetes de tren y estancias en hotel. Pueden realizarse de forma individual, y también pueden enviarse como regalo a una dirección determinada.

Se accederá desde **IRIS > Otros servicios > Venta de entradas.**

Se hará clic en «Venta de entradas». La aplicación solicitará identificación del usuario. Una vez que se accede, desde el menú de la página se elegirá lo solicitado por el cliente.

En caso de tener cualquier tipo de incidencia, se deberá avisar al Centro de Atención a Usuarios (CAU 22525), quien lo resolverá o trasladará a los responsables de solucionarlo.

La navegación se realizará como en cualquier web de compras. El menú está situado a la izquierda de la pantalla en sentido vertical. También hay un buscador para localizar la ciudad en la que se desea asistir al espectáculo.

Para acceder a la sección de venta de **Festivales, conciertos y teatros numerados I**, se deben seguir estos pasos:

- Paso 1: seleccionar el producto que el cliente desee.
- Paso 2: seleccionar el mes del evento, el día y la hora.
- Paso 3: seleccionar la categoría de las entradas y las butacas.
- Paso 4: seleccionar tipo de entrada, número de entradas. Resumen del importe total de compra. Hay dos opciones: selección de asiento manual o selección de asiento automática (siempre se priorizará que los clientes vayan sentados juntos).
- Paso 5: leyenda de butacas, seleccionar las butacas manualmente, resumen de lo seleccionado y proceder a su compra.
- Paso 6: se mostrará un resumen de la compra y se confirmará.
- Paso 7: opción de cancelación. Imprimir entradas. Resumen de compra.
- Paso 8: opción de descargar las entradas en nuestro ordenador.

Para acceder a la sección de **Festivales, conciertos y teatros numerados II**:

- Paso 1: seleccionar el mes, día y hora de la función.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Paso 2: a la izquierda se encuentra un menú desplegable con todos los tipos de entradas disponibles. Tras marcar en la butaca deseada, se pinchará en «Entrada general». Se desplegará un menú arriba a la derecha con un resumen de lo seleccionado. Se pulsará «Continuar» para la siguiente pantalla.
- Paso 3: tipo de entrada seleccionada. Tiempo restante de venta. Resumen de compra. Se subirá la compra a la bolsa de Correos.
- Paso 4: se confirmará la compra.
- Paso 5: opción de cancelación. Imprimir entradas. Resumen de compra. Seleccionar imprimir entradas.
- Paso 6: opción de descargar las entradas en nuestro ordenador. Opción de visualizar las entradas para su impresión. Visualización de las entradas.

Para acceder a la sección de **Festivales, conciertos y teatros sin numerar**:

- Paso 1: seleccionar la fecha del evento deseada y la sesión.
- Paso 2: el cuadro arriba a la derecha es un desglose de los tipos de entrada que tiene este evento. Seleccionar el tipo de entrada deseada. Al seleccionarla, se abre un cuadro arriba a la derecha con los datos de la entrada seleccionada. Se continuará con la reserva.
- Paso 3: aparecerá un resumen de compra. Subir la compra a la bolsa Correos. Tiempo restante de bloqueo de la reserva.
- Paso 4: tiempo restante de bloqueo de la reserva. Confirmar.
- Paso 5: al pulsar el botón de imprimir entradas se pasa a la siguiente pantalla para adquirir las entradas. Resumen del precio total de la compra. Se podrá cancelar la reserva en cualquier momento pulsando el botón rojo.
- Paso 6: al pulsar «Ver» aparecerán las entradas a la derecha de la pantalla. Se podrán descargar con el botón descargar.

Para acceder a la sección de **comprar Warner**:

- Paso 1: seleccionar mes del evento. En la fecha del evento seleccionada aparecen todos los tipos de entradas que ofrece Warner. Seleccionar la deseada.
- Paso 2: seleccionar la cantidad de entradas deseada. Se procederá a la siguiente pantalla pulsando «seleccionar entradas».
- Paso 3: resumen de la compra. Se subirá el producto a la bolsa Correos.
- Paso 4: tiempo restante del bloqueo de la compra. Se continúa a la siguiente pantalla.
- Paso 5: al pulsar «imprimir entradas» se pasará a la siguiente pantalla. Aparecerá el resumen de la compra.
- Paso 6: al pulsar el botón «Ver» se visualizarán las entradas en la parte derecha de la pantalla. Desde ahí podrán descargarse.

Para acceder a la sección de **deportes**:

- Paso 1: seleccionar en el menú la categoría «Deportes». Seleccionar el ocio deseado.
- Paso 2: seleccionar mes de disfrute del ocio. Seleccionar fecha y hora del evento.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Paso 3: tipo de entrada. Precio por cada tipo de entrada y cantidad. Importe por las entradas.
- Paso 4: tiempo restante de la compra. Subtotal de la compra.
- Paso 5: tiempo restante del bloqueo de la compra.
- Paso 6: al pulsar «imprimir entradas» se pasa a la siguiente pantalla. Resumen de la compra.
- Paso 7: al pulsar el botón «Ver» se visualizarán las entradas en la parte derecha de la pantalla. Las entradas podrán descargarse.

Para acceder a la sección de **comprar tren**:

- Paso 1: seleccionar la categoría «Tren» en la parte izquierda de la pantalla. Seleccionar origen, destino, fecha de salida, fecha de regreso. Colocar el número de personas que viajarán. Al pulsar el botón «Buscar» se abrirá el desglose del punto siguiente.
- Paso 2: seleccionar la salida deseada y el regreso. Resumen del itinerario. Precio de los billetes.
- Paso 3: tiempo restante del proceso de compra. Precio de los billetes. Nombre de los pasajeros. Se confirmará la compra.
- Paso 4: precio de la compra. Resumen de pasajeros. Se subirá el producto a la bolsa Correos.
- Paso 5: tiempo restante para el proceso de compra. Se confirmará la compra.
- Paso 6: tiempo restante del bloqueo de la compra.
- Paso 7: al pulsar «Imprimir billetes» se pasará a la siguiente pantalla. Se mostrará el resumen de la compra.
- Paso 8: al pulsar el botón «Ver» se visualizarán los billetes en la parte derecha de la pantalla. Se podrán descargar.

Para acceder a la sección de **comprar hotel**:

- Paso 1: seleccionar categoría de «Hotel» en el menú de la derecha. Seleccionar destino. Completar con la cantidad de adultos. Colocar fecha de entrada y de salida. Se pulsará en «Buscar».
- Paso 2: en el caso que haya niños en la reserva, seleccionar el número de niños y su edad. Si hay más de una habitación, pulsar en «habitación 2». Rellenar los datos de la segunda habitación. Proceder a buscar.
- Paso 3: aparece listado de hoteles. En el primer cuadro vemos las estrellas del hotel, la dirección, distancia al centro, etc. Es importante destacar que siempre saldrá la mejor oferta en primer lugar. Informar precio total, precio por persona, tipo de habitación y condiciones (reembolsable o no reembolsable, desayuno incluido, etc.).
- Paso 4: pulsar en «Más precios». Se mostrarán las diferentes opciones de habitación disponibles. Se mostrará el precio de la habitación seleccionada.
- Paso 5: al pulsar «Información», se muestran datos del hotel.
- Paso 6: al pulsar «Fotos», se mostrarán fotos del hotel.
- Paso 7: al pulsar «Ubicación», se mostrará la ubicación del hotel y sus alrededores.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Paso 8: al pulsar «Quiero este» y proceder a reservar, aparecerá un cuadro resumen de las condiciones del hotel. Se mostrará el precio total. Se deberá introducir los datos de los pasajeros, y confirmar.
- Paso 9: subir la compra a la bolsa de Correos.
- Paso 10: tiempo restante de reserva. Confirmar.
- Paso 11: tiempo restante del bloqueo de la compra.
- Paso 12: al pulsar «Imprimir entradas» se pasará a la siguiente pantalla. Resumen de la compra.
- Paso 13: al pulsar el botón «Ver», se visualizarán las entradas en la parte derecha de la pantalla. Se podrán descargar.

Para acceder a la sección de **comprar avión**:

- Paso 1: seleccionar la categoría «Aviones» en la parte izquierda de la pantalla. Seleccionar la opción del vuelo «ida y vuelta» o «solo ida». Seleccionar aeropuerto de origen y el de destino, fechas y número de personas que vayan a viajar. Seleccionar la clase de vuelo: turista/*business*/primera. Se pulsará en «Buscar».
- Paso 2: el sistema mostrará todos los vuelos disponibles con las características introducidas. Se podrá delimitar la búsqueda mediante las opciones de la parte izquierda de la pantalla: precio máximo, escalas, clase, compañías o franja horaria. Una vez el cliente elige el vuelo, pulsará en «Reservar».
- Paso 3: aparecerá una pantalla con la información de los vuelos elegidos. Se pulsará en «Siguiente» para completar los datos de los pasajeros y aceptar la ley de protección de datos. Se pulsará «Comprar» y aparecerá el resumen con el precio de compra y resumen de billetes. Se subirá el producto a bolsa.
- Paso 4: tiempo restante para el proceso de compra. Confirmar compra.
- Paso 5: al pulsar «imprimir billetes» pasamos a la siguiente pantalla. Resumen de la compra.
- Paso 6: al pulsar el botón «Ver» aparecerán los billetes en la parte derecha de la pantalla. Podrán descargarse.

Para acceder a la sección de **regalos Correos**:

- Paso 1: en todo proceso de compra, en esta pantalla se podrá solicitar un regalo de Correos y recogerlo en tienda o que llegue a domicilio. Seleccionar «tipos de envío regalo». Seleccionar «Correos normal». Se suma automáticamente al total de la factura. Subir la compra a Bolsa Correos.
- Paso 2: rellenar los datos y elegir qué tipo de envío regalo se quiere (oficina o entrega).

En pantalla podrá **cancelarse el proceso de compra** y se llevará de nuevo a la página principal. En caso de que ya se haya realizado la compra y sea necesario cancelar, siempre podrá cancelarse sin coste adicional el mismo día en el que se haya efectuado la compra.

Para finalizar la compra, el importe total de la venta sube a la bolsa de IRIS del usuario que ha accedido a la plataforma «Venta de entradas», y debe realizar su cobro como en cualquier otra compra, entregando el *ticket* de compra generado. Se admite el pago con tarjeta.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Una vez finalizada la compra, las entradas se imprimirán por sistema.

Las operaciones pueden consultarse en la página de venta de entradas. Figuran allí las realizadas desde la oficina desde la que se está consultando.

Si una vez impresa la entrada el cliente quiere devolverla, podrá realizarse la anulación en la oficina siempre que no hayan transcurrido más de 24 horas desde su adquisición. Para ello, se localizará la entrada accediendo a la plataforma **Compras > Compras confirmadas,** seleccionando y cliqueando en cancelación de compra. Se generará un abono al cliente que subirá a la bolsa de IRIS donde se debe liquidar, entregando el importe, según la forma de pago, retirando la entrada al cliente y entregándole el *ticket* de abono que imprime la báscula.

En caso de **cancelación de eventos por fuerza mayor**, el cliente será contactado desde la plataforma y se le indicará la forma de devolución del importe. En caso de no ser así, el cliente deberá contactar con el teléfono que le facilite el personal de Correos, desde el que se solucionará la incidencia.

En ningún caso se devolverán los importes en la oficina por esta causa.

El **ABONOTEATRO** es una **tarifa plana** en la que con un único pago anual de 49,90 euros más 3,50 euros de gastos de gestión, el cliente puede disfrutar de:

- Más de 70 espectáculos en diferentes recintos de Madrid.
- Acceso a diferentes salas de cine de la comunidad de Madrid, de lunes a jueves.
- Además, conciertos, exposiciones, eventos y otras acciones especiales.

Para obtenerlo, el cliente adquirirá en la oficina de Correos su ABONOTEATRO y recibirá por *e-mail* su número de abonado, que es personal e intransferible.

A continuación, se registrará en la web de abonoteatro. Este proceso se realizará una vez. Los 365 días de validez comenzarán en el momento del registro.

Una vez registrado, deberá iniciar sesión en la web y sacar sus entradas. Deberá abonar 3,50 euros de gastos de gestión por cada entrada que saque y puede llevar un acompañante por 5 euros, más gastos de gestión.

En el apartado «Mi cuenta» de la web se encontrará su tarjeta digital personalizada, que será solicitada junto con su DNI en la taquilla o en la entrada de los recintos.

Para realizar una **venta en Oficina**, se realizará como cualquier producto de Correos Market. Finalizada la venta, el cliente recibe por *e-mail* su número de abonado.

Se accederá a la web de Correos Market por la pantalla de inicio de IRIS pulsando en **Llamadas a sistemas externos > Admisiones terceros > Correos Market.** Se valida de nuevo el usuario.

En el buscador de productos escribe «ABONOTEATRO» o «Correos Cultura» para localizar el producto.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Una vez localizado el producto, pulsar «Añadir al carrito». Completar los datos del cliente para emitir la factura y pulsar «Continuar».

Imprimir el documento PDF con las condiciones del servicio, entregar al cliente, que deberá devolver un ejemplar firmado, habiendo marcado las casillas de consentimiento de cesión de datos de carácter personal. Luego, pulsar «Confirmar pedido y pago».

Para finalizar la venta, minimizar la ventana de Correos Market, cobrar la bolsa de usuario en IRIS, entregar el *ticket* al cliente y regresar a Correos Market para confirmar la operación.

El cliente recibirá un *e-mail* con la confirmación del pedido, y otro con el número de abono que deberá activar en la web específica de ABONOTEATRO.

El cliente dispone de 15 días desde la adquisición del abono para solicitar la devolución, siempre en la misma oficina donde lo adquirió y solo en caso de que no lo haya registrado en la web.

El **procedimiento de devolución** según el tiempo transcurrido desde la confirmación de la venta es el siguiente:

1. **Menos de 1 hora**: acceder a la web de Correos Market, localizar la operación y pulsar sobre «Devolución». El importe subirá a la bolsa de IRIS en negativo, cobrar la bolsa y entregar el importe y el *ticket* al cliente. Consultar la ficha de apoyo Correos Market «Venta en oficina», donde se detalla el procedimiento.
2. **Más de 1 hora**: el responsable de la oficina deberá escribir un correo electrónico a la dirección habilitada a tal efecto, indicando en el asunto «Devolución ABONOTEATRO», adjuntando escaneada la plantilla de cancelación de pedido publicada en «Conecta», para después proceder a su destrucción segura. Correos Market verificará que no se haya utilizado el abono e informará por *e-mail* al cliente, con copia a la oficina, de la devolución. Si procede, se devolverá el importe pagado por giro inmediato, si se abonó en efectivo, o por abono en la tarjeta, si se utilizó este medio.

Tarjetas GiftCard

La GiftCard es una tarjeta de regalo prepago que posibilita al poseedor de la misma su utilización como medio de pago para la compra de bienes o servicios.

El cliente solo tiene que coger la tarjeta del mueble expositor y pagarla por caja. Una vez abonada, se realizará la activación, imprimiendo el sistema dos *tickets*, uno refleja el importe de la compra y otro es el *ticket* de activación. En algunos casos llevará también un código pin.

Cada tarjeta cuenta con instrucciones de uso en el reverso. A través de la GiftCard, Correos vende por cuenta de terceros. Por ello, al momento de la compra, cualquier consulta del cliente deberá ser resuelta directamente con el socio comercializador de la tarjeta.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

A tal efecto, en los *tickets* de activación figura la web y teléfono de atención al cliente. La única relación que puede tener el cliente con Correos a partir del momento de la venta es para solicitar la devolución, que puede hacerse en nuestras oficinas dentro de los 15 días siguientes a la activación, siempre previa presentación del *ticket* de compra y la tarjeta.

Las tarjetas no se venden a través de IRIS en «Venta de Productos». Se activarán en la aplicación «GiftCard» para que se carguen en bolsa y se descuenten del almacén de productos.

El acceso se encuentra en la página de inicio de **IRIS > Llamadas a sistemas externos > Ocio y loterías > GiftCards.**

Para acceder a la plataforma, el empleado deberá introducir su número de usuario corporativo y su contraseña.

Una vez validado el usuario, aparecerán en la pantalla las siguientes opciones:

1. Activar tarjeta.
2. Anular activación.
3. MONEY 4U.
4. Reposición de productos.

Para **activar la tarjeta**, seleccionar la opción «Activar tarjeta», pulsando sobre el icono correspondiente. Escanear el código EAN de la tarjeta que aparece en el reverso. Si se requiere, se activará otro campo solicitando el código de activación (también está en el reverso de la tarjeta), que se capturará con el lector de códigos. A continuación, se presionará el botón «Calcular precio».

La aplicación devuelve el importe del producto que se informará al cliente y, si presta conformidad, se presiona el botón «Activar tarjeta».

A continuación, se cierra la aplicación «GiftCard» pulsando en la «X» de la pantalla y se regresa a la pantalla de inicio de IRIS.

Al cobrar la bolsa, la balanza genera dos *tickets* que se entregarán al cliente:

- Factura simplificada.
- *Ticket* de activación de la tarjeta.

Para **anular la activación**, se seleccionará la opción «Anular activación», pulsando el icono correspondiente. Se lee el código EAN de la tarjeta y, si se requiere, se activará otra casilla solicitando el código de activación. Se seguirán los pasos y se retirará la tarjeta al cliente y se le entregará el importe y el *ticket* de devolución.

El servicio de **MONEY 4U** consiste en el canje de un código por dinero. GiftCard proporciona a sus clientes un código de promoción por un importe determinado, que el cliente puede retirar en cualquier oficina de Correos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El cliente acude a la oficina de Correos con un código promocional, que podrá presentar en diversos formatos: papel, correo electrónico, etc.

Se selecciona la opción «MONEY 4U», pulsando sobre el icono correspondiente.

Se informa el código, leyendo el código de barras en la plataforma GiftCard, o con el teclado. Se pulsa sobre «Redimir tarjeta». El sistema realizará todas las comprobaciones necesarias y, si es válido, autorizará el pago devolviendo el mensaje: «La redención se ha realizado con éxito».

Se cierra la pantalla de GiftCard y se regresa a la pantalla de inicio de IRIS, donde se cobra la bolsa de devolución que se ha generado. Al cobrar la bolsa en IRIS, se entregará al cliente el importe asociado al código junto al *ticket* impreso, sin archivar ningún documento.

Para realizar un pedido de **reposición de tarjetas**, deberá cumplimentarse un albarán de pedido, indicando el número de unidades. Para acceder al albarán, habrá que pulsar sobre «Reposición de productos».

Asimismo, existe un campo de observaciones que se completará en caso de que la oficina precise de forma urgente un número elevado de tarjetas. Una vez informado el número de cada producto se pulsa «Enviar». La aplicación mostrará una pantalla con la confirmación del pedido que contiene los productos solicitados.

Glosario

Merchandising:
Es la estrategia para promocionar un producto o una marca, con el propósito de influir en la decisión de compra del consumidor. Tiene por objeto aumentar la rentabilidad de un producto en el punto de venta.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

4.2.7. Material de oficina, libros y *merchandising*

El **responsable de la oficina** será el **encargado de gestionar** todos los pedidos de material para la oficina de Correos. Los pedidos siempre llegarán a la oficina de destino, acompañados del correspondiente albarán.

Los pedidos podrán ser de dos tipos:

- Productos para el uso de la oficina (material de oficina y papelería, impresos, material vario, etc.).
- Productos para la venta.
- Dentro del grupo de los productos para la venta, estos se dividirán en tres clases:
  - Productos propios.
  - Filatelia.
  - Productos de terceros (lotería, tarjetas navideñas, *merchandising*, etc.).

Sobre la base de si son pedidos programados de forma regular o no, los suministros se diferenciarán entre ordinarios y extraordinarios.

Los **suministros ordinarios** son todos aquellos que se realizarán de forma programada, sin que exista un pedido por parte de las oficinas. Se gestionarán en función del histórico de ventas, las existencias de las que cada oficina dispone y de la política de aprovisionamientos fijada.

Por el contrario, los **suministros extraordinarios** son aquellos casos excepcionales en los que una oficina deberá realizar un pedido. Las circunstancias que obliguen a ello pueden ser variadas: desabastecimiento de un producto, problemas en el almacenamiento, eventos puntuales, etc. Con ellos se procederá de la siguiente manera:

1. Consultar los pedidos realizados en los últimos treinta días para no repetirlos.
2. Consultar si existen pedidos pendientes del producto que se necesita.
3. Cuando no existan pedidos pendientes con una cantidad suficiente del producto, se procederá a realizar un pedido extraordinario (o un pedido filatélico extraordinario) en aplicación de «Suministros».

Son varios los **aspectos** a tener en cuenta a la hora de realizar un pedido extraordinario:

1. En el sistema solo se mostrarán los productos que es posible solicitar (productos de los que existe stock en el almacén central).
2. Ciertos productos solo estarán disponibles para un conjunto concreto de oficinas.
3. Se podrá seleccionar cualquier producto con el máximo grado de detalle, con independencia del código IRIS que tenga (por ejemplo, existen emisiones filatélicas diferentes que cuentan con el mismo código IRIS).
4. Habrá que respetar las unidades mínimas de distribución (no se puede pedir una cantidad menor a la fijada).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

5. Se tendrá que indicar, de forma clara y en unidades, la cantidad que se solicita de un producto.
6. Habrá que especificar las unidades con las que se cuenta en el almacén, junto con una breve justificación de la necesidad.
7. Al pedido realizado se le asignará un número de orden que servirá para realizar el seguimiento.

Con respecto a la recepción de pedidos, la primera tarea con un pedido de material será que el responsable **compruebe** que los detalles del albarán **coinciden con los productos recibidos**. El albarán deberá tener una marca conforme se ha realizado la comprobación, junto con la firma, fecha y sello.

En el caso de recibir productos defectuosos o en mal estado, se enviarán a la dirección establecida para atender estas incidencias.

Las redistribuciones entre oficinas se podrán autorizar cuando se detecte que hay oficinas con un **exceso de determinado producto**, y que puede tener salida en otras oficinas. Al autorizarse, la oficina que deberá enviar el material recibirá un *e-mail* con el siguiente formato: «En fecha día/mes/año ha sido autorizada una redistribución de material desde su oficina a la oficina de destino (Codired). Para poder atender esta redistribución, deberá acceder a la aplicación de Suministros y entrar en la opción: Redistribuciones de Material».

Habrá que acceder a la opción correspondiente en la aplicación de «Suministros». Aparecerán en la pantalla todas las redistribuciones pendientes de formalizar de la oficina. Se procederá, y un cuadro de diálogo indicará que se va a generar un albarán para la oficina de destino (especificada con su Codired). Se pulsará «Aceptar» y los productos se descontarán del almacén de la oficina. Se mostrará en pantalla el albarán para el envío, con la misma estructura que cualquier albarán de suministros.

Se marcará la opción «Imprimir» tras configurar la impresora con papel apaisado en **Orientación > Horizontal.**

Gestionadas todas las redistribuciones pendientes, **la oficina de origen procederá a preparar los envíos en el mismo día** y darle salida.

De no haber existencias suficientes en el almacén de la oficina, la aplicación indicará de qué productos no hay existencias y **la redistribución se cancelará por completo**. Una vez solventado el problema, se volverá a acceder a la redistribución para formalizarla.

Si hubiera productos en la redistribución que no existen en IRIS (como las bolsas de publicidad), se indicará tal circunstancia.

La recepción de productos procedentes de redistribuciones se hará igual que cualquier otro suministro.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

4.2.8. Correos con la sociedad

Mensajeros de la Paz

«Ayúdales a volver al cole. Llena sus mochilas de ilusión» es una campaña de la ONG Mensajeros de la Paz, del Padre Ángel, que cuenta desde 2013 con la colaboración de Correos. Como una de las manifestaciones de su compromiso social, Correos pone a disposición de esta iniciativa sus casi 2.400 oficinas e instalaciones de Correos Express. Funcionan como puntos de recogida de donaciones de material escolar nuevo y también facilitan el transporte del material hasta los centros donde tiene presencia Mensajeros de la Paz.

Se estima que más de 800.000 niños en edad escolar en España no tienen la posibilidad de comprar material escolar para el inicio del curso lectivo.

Correos, a través de la venta de mochilas solidarias, también recauda fondos para colaborar con esta causa. Gracias a la solidaridad de los ciudadanos, desde que comenzó esta colaboración se han conseguido cubrir las necesidades de miles de alumnos.

Glosario

Organización no gubernamental (ONG): Son organizaciones voluntarias de ciudadanos, sin ánimo de lucro, de carácter nacional o internacional. No son parte de las esferas gubernamentales o empresas. Su principal fin es el bien social.

4.3. Servicios financieros

4.3.1. Envío de dinero

Giro postal: nacional e internacional

El **giro** es un **envío de dinero a través de una compañía postal**. El pago de giros en las Oficinas de Correos (Inmediato, Avisado y UPU) se realizará en el menú de admisión de IRIS.

El pago de giros en oficina, **Inmediato**, **Avisado** y **UPU**, se realiza por el menú de admisión de IRIS.

El pago también se podrá realizar por **Caja Mágica**, con el número de giro o código identificador.

Los giros dirigidos a **Apartados** se pagan en SGIE.

Con respecto a la retirada de efectivo de Correos Cash, **para clientes digitales** (que presentan código QR o de barras), todas las operaciones Correos Cash Banco Santander se realizarán desde la opción del menú de admisión de **IRIS > Caja Mágica.**

Para **clientes no digitales** (que presentan tarjeta bancaria), todas las operaciones Correos Cash Banco Santander se realizarán desde la opción del menú de admisión de IRIS.

No se realizarán reintegros de Correos Cash del Banco Santander por SGIE.

Para la **impresión de etiquetas** y **justificantes de los giros** para su puesta al pago, los responsables de las oficinas pagadoras tendrán que clasificar, todos los días, los envíos que se han de poner al pago en las UR/USE y carteros rurales. Se hará desde la aplicación de SGIE.

Glosario

Mensajeros de la Paz: Organización no gubernamental declarada de utilidad pública y de ámbito nacional e internacional. Fundada por el Padre Ángel y con base en Madrid, trabaja en más de 50 países a favor de la promoción humana y social de los núcleos más desfavorecidos de la sociedad, adaptándonos a las distintas realidades sociales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

Giro Postal: Envío de una cantidad específica de dinero por medio del servicio de correo, de telégrafo o de empresa especializada en ello a cualquier parte de un país o el mundo.

Antes de clasificarlos, se generarán las etiquetas que se adherirán al sobre, amén de dos justificantes de pago (uno para el cliente y otro para Correos).

1. Envíos de pago en oficina

- **Nacional:** Inmediato oficina, y domicilio ordinario a Apartado.
- **Internacional:** Electrónico Zona 1 y UPU Electrónico *(IFS).*
- **Giro internacional:** Por motivos de prevención de blanqueo de capitales (PBC), ninguna modalidad de giro internacional se pagará en domicilio. El pago de remesas procedentes de Western Union no se trabajará desde la aplicación SGIE, sino que se realizará desde la aplicación WUPOS (aplicación de Western Union) y siempre se pagará en oficina.

2. Envíos de pago en domicilio

- Domicilio ordinario.
- Domicilio urgente.

Glosario

IFS: El IFS (International Financial System) es una aplicación que automatiza el procesamiento y la gestión de pagos postales nacionales e internacionales.

A los giros mal admitidos en origen se les podrá forzar su asignación al canal correspondiente (apartado/oficina, o reparto). Los giros que correspondan a otra oficina se reencaminan. Se podrá utilizar el Codired de la oficina de destino o, en su defecto, se buscará el CP.

La operativa en detalle de pago en las aplicaciones de SEDI y Western Union aparece en los Manuales operativos de Conecta.

Los **giros dirigidos a Apartados de Correos** tendrán que grabarse en SGIE en el canal apartados. Habrá que indicar el número de apartado correspondiente.

Por motivos de PBC, **los giros internacionales no se pagarán a domicilio**. Se entregarán al destinatario desde la oficina de referencia. Por ello, los giros internacionales se tendrán que clasificar en SGIE asignándolos a la Unidad de Entrega de la propia oficina o bien reencaminándolos a la oficina de referencia del destinatario.

Ya clasificados, la unidad de reparto asignada imprimirá el aviso de llegada (M-4-O). Desde ese momento será un giro avisado y permanecerá en un almacén nacional para poderse entregar en cualquier oficina informatizada.

Todo destinatario de giro a domicilio **deberá estar dado de alta con anterioridad en las bases de datos PBC**. Quedarán fuera de dicho control los organismos públicos mencionados en el manual de PBCFT y los organismos oficiales.

Los giros a domicilio se asignarán desde SGIE (en giros ordinarios a domicilio) o USE (en aquellas localidades en que existan los giros urgentes a domicilio), donde se indicará el Codired de la unidad correspondiente desde «Asignar reparto».

Clasificados en SGIE, a los envíos se les asignará el Codired de la unidad de distribución asociada para su intento de entrega en domicilio.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Por motivos de prevención de blanqueo de capitales (PBC), según la tipología de giro, existen limitaciones en el importe máximo que el cliente puede girar:

En el ámbito NACIONAL

- **OIC:** al ser un ingreso en una entidad financiera, su límite es de 2.499,99 €.
- **PRISIONES, ONCE, CRUZ ROJA** (o similares futuros): al ser un ingreso en una entidad financiera, su límite es de 2.499,99 €.
- **INMEDIATO:** se aplica una limitación de 999,99 €.
- **ORDINARIO:** en los giros ordinarios a domicilio, se aplica una limitación de 499,99 €.
- **OFICIAL:** dado el carácter de uso interno de esta tipología de giro, su límite es de 2.499,99 €.

En el ámbito INTERNACIONAL

- **Giro inmediato UPU:** se aplica una limitación de 999,99 €.
- **Giro OIC UPU (Cuba):** se aplica una limitación de 999,99 €.

Existen, además, ciertas normas a recordar:

- Los giros cuyo importe sea inferior a 500 euros se abonarán **siempre en metálico**.
- En el momento de su clasificación para su posterior envío a la UR/USE, la oficina encargada de poner al pago el giro deberá utilizar, siempre que pueda, la funcionalidad «Agrupar» en la pantalla de «Preparación de envíos para reparto», para agrupar en una sola entrega varios giros para un mismo destinatario.
- Los giros para un mismo destinatario de suma igual o inferior a 500 euros se podrán agrupar para el pago, siempre en metálico.
- Si en el momento del pago a domicilio el cliente manifiesta su disconformidad con esa forma de abono, el personal de reparto indicará que el cliente deberá dirigirse a su oficina de referencia. Se le entregará al cliente un aviso de llegada (M-4) y se liquidará el giro como avisado.

Los sobres, cerrados y etiquetados con propiedad, **contendrán dos formularios de pago** (uno para el cliente, otro para Correos) y el dinero a pagar.

El empleado que recoja dichos sobres deberá autenticarse con su usuario y contraseña, o con su DNI, nombre y firma en la tableta digitalizadora si carece de usuario corporativo.

Ahí se generará un documento con la relación de envíos asignados para la unidad de distribución.

La conciliación de los giros trabajados por reparto y la oficina se realizará mediante la confirmación en IRIS del «Código control de cobros» y la confirmación manual en SGIE de las liquidaciones finales.

Si un giro se confirma como sustraído o rehusado, se generará un nuevo giro con el mismo código al día siguiente. Se hará en la opción «Puesta al pago de la oficina».

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La confirmación en IRIS del «Código control de cobros» y la confirmación manual en SGIE de las liquidaciones finales de los giros **los dará como pagados**.

Si el pago no puede realizarse en el domicilio por encontrarse el cliente ausente u otra causa, se dejará un aviso de llegada para que el cliente acuda a la oficina. Los giros avisados quedan almacenados en un almacén nacional para poderse entregar en cualquier oficina informatizada.

El cliente se personará en una oficina de Correos con el deseo de retirar una cantidad de dinero a su nombre. Aportará la documentación que le identifica y un aviso, o el número de identificación del giro.

Ante dicha situación, son **varios los aspectos a destacar**:

- Con carácter general, **los giros se abonarán al propio destinatario** (o persona autorizada por escrito).
- No se efectuará el pago de un giro a su destinatario cuando la autoridad judicial haya ordenado su suspensión o embargo.
- La realización de un pago por medio de Western Union **siempre** se hará a la persona destinataria del dinero. No se admitirán autorizaciones en este servicio, y el destinatario deberá ser siempre mayor de edad (18 años).
- El importe de los giros es propiedad del remitente mientras no llegue a poder del destinatario, por lo que aquel **puede solicitar la recuperación o modificación** antes de haberse abonado.
- El servicio de giro se prestará durante el horario de apertura de cada oficina. En caso de caída de la aplicación, no se podrá realizar el pago de giros.

En función del tipo de producto, el cliente deberá aportar:

- Identificación válida.
- M-4 o código de envío para giros avisados.
- Número de **localizador**, para giros inmediatos.
- MTCN para pagos de Western Union.
- Número secreto o localizador para los giros UPU electrónicos.

Glosario

Localizador: Identificador único de giros. Se imprime en el resguardo de imposición del giro y el remitente deberá indicárselo al destinatario para que pueda cobrarlo.

El cliente se presenta en la oficina de Correos con el aviso de llegada (M-4), que informa al cliente que tiene a su disposición en la oficina un pago de dinero. Ese es el **giro avisado e internacional** (no domiciliario).

Por motivos de PBC, **los giros internacionales siempre se pagan** en Oficina. Para su cobro, el destinatario o autorizado deberá aportar el aviso confeccionado que la UR/USE ha depositado previamente en su casillero domiciliario: en este caso, el M-4. También podrán presentar solo el código de envío, siempre que se verifique la identidad e importe.

Para proceder, se accederá en el menú de admisión de IRIS a «Pago a envío de dinero» y se escogerá entre «Código de envío» o «Localizador». Ahí se introducirá el dato proporcionado por el cliente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El **envío de dinero nacional** permite, de manera inmediata a su destinatario, recoger el dinero en cualquier Oficina de Correos, presentando su documentación y el localizador del envío. **Siempre se abonará en metálico**.

Al seleccionar la opción «localizador (nacional e internacional)» aparecerá la pantalla para introducir el localizador. Este dato lo aportará el cliente. **El localizador es imprescindible para el pago del giro**, igual que la identificación del destinatario.

El **Giro UPU** electrónico es un giro internacional que, de manera inmediata, permite a su destinatario recoger el dinero en cualquier oficina de Correos. Se podrá hacer la búsqueda por nombre, lugar de origen y fecha de envío, pero **deberá exigirse el número secreto para el pago** (código alfanumérico, normalmente entre 6 y 10 caracteres, sin una estructura determinada). También habrá que exigir la documentación necesaria, como con cualquier otro giro internacional.

Se pagará en cualquier oficina y siempre en metálico.

Para hacerlo: desde el menú de admisión de IRIS, Pago envío de dinero, Liquidación de envíos de dinero. Tras seleccionar la opción «Localizador (nacional e internacional)» aparecerá la pantalla para introducir el localizador.

En caso de **rechazo en el proceso**, se deberá indicar el motivo. Se abrirá un desplegable, donde se escogerá entre cuatro opciones:

- Dirección incorrecta.
- Desconocido.
- Fallecido.
- Rehusado.

El empleado deberá comprobar la identidad del cliente con carácter previo al pago. El proceso variará dependiendo del tipo de cliente.

Para **identificar a personas físicas**, el cliente deberá presentar cualquiera de los documentos originales y en vigor que se relacionan a continuación:

- DNI/NIF.
- Permiso de Residencia, expedido por el Ministerio del Interior.
- Tarjeta de asilo político.
- Pasaporte. Para el caso de personas españolas solo se admitirá el pasaporte en casos excepcionales (robo, extravío, etc.) junto con la denuncia ante la policía o el resguardo de renovación. La excepcionalidad se solicitará a través de correo electrónico al Área de PBC que contestará dando su aprobación o no a la operación.
- Para ciudadanos de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo: documento, carta o tarjeta oficial de identidad personal, expedida por las autoridades de origen, con la fotografía y firma del cliente.
- NIP (Número de Identificación Personal) autorizado, en el caso de empleados de la Administración cuando actúen en su nombre.
- NIS, número de identificación de reclusos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Para la **identificación de personas que actúan en representación o con autorización de otra persona física**, será obligatorio identificarse como los clientes que actúan por cuenta propia. Además, presentarán el poder otorgado o autorización, así como la documentación de la persona por cuenta de la que actúan.

Para la **identificación de personas jurídicas** (una empresa, organismo u organización), la persona física que realiza la operación deberá identificarse como los clientes que actúan por cuenta propia. Además, presentará un poder o autorización para actuar en nombre de la persona jurídica.

En este proceso de identificación, ciertos documentos no contarán con validez. A saber:

- Permiso de conducir. Se podrá admitir, de forma excepcional, en caso de pérdida o robo del DNI, si se presenta una denuncia o cita de renovación y previa autorización por parte del Área PBC.
- *Seaman's book* o Libreta Marítima. Este es un documento no oficial que da constancia del embarque de personas bajo el pabellón de un buque proveniente de un país extranjero. No es válido como documento de identificación.
- Carné consular. Documento que acredita la inscripción de una determinada persona en el consulado de un país. Tampoco es válido como identificación.

El sistema solicitará, cuando sea necesario, la **DAE**, que deberá ser acompañada de la documentación justificativa y escaneada por la Oficina en la ficha de PBC del cliente. Esta documentación será revisada y validada por el Área PBC, que decidirá si la identificación es válida o no.

Glosario

DAE: Declaración de actividad económica. Formulario para aplicar medidas reforzadas con las operaciones de envío/cobro de dinero.

Cuando el **receptor del giro sea diferente del destinatario**, habrá que informar de su nombre y apellidos, tipo de documento y número con los criterios expuestos anteriormente.

Se deberá tener en cuenta que un receptor nunca puede ser una persona jurídica. Para el caso de **giros oficiales**, entre oficinas o dirigidos a organismos públicos, se podrá utilizar como documento del receptor el NIP del empleado.

En dicho caso, es obligatorio escanear el DOI del destinatario y la autorización o poder notarial que autorice la recogida del giro en nombre del titular, a través de la ventana única de PBC.

Los giros dirigidos a **personas internas en centros penitenciarios** cuentan con un procedimiento especial:

1. La entrega la intentarán las Unidades de Reparto, por lo que las personas internas solo tendrán que ir a la Oficina en caso de ser avisados, o cuando se trate de giros internacionales.
2. El funcionario de prisiones conocerá con antelación los giros a retirar. Será él quien se presente en nombre de los internos. Lo hará con los M-4 entregados y con una relación en la que figurarán nombre, apellidos, nacionalidad, fecha de nacimiento, motivo del envío y número de identificación, importe del giro y código del giro.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

3. La oficina se quedará con la relación aportada por el funcionario de prisiones, donde este deberá firmar. Se le entregará una copia sellada.
4. La oficina procederá a liquidar los giros en SGIE como entregados. Se indicará en destinatario y receptor de SGIE el nombre y apellidos del interno, y en el campo NIS el número de identificación del interno que figura en la relación.
5. El funcionario de prisiones autorizado no firmará en la tableta ni en las libranzas. El justificante será la entrega de la relación aportada por él, que la oficina grapará a los M-4 elaborados por el cartero y a las libranzas de los giros, firmadas por el empleado de la oficina que realizará el pago. Ahí deberá figurar su NIP y el sello de fechas de la oficina.
6. Si el funcionario de prisiones se niega a firmar en la relación el recibí, indicando la cantidad recibida, no se le entregará el dinero.
7. Este tipo de entregas no será válido si el giro va dirigido a un apartado postal.
8. Al dar de alta al recluso en la BBDD PBC, el sistema solicitará el número y la fecha de caducidad del documento de identificación (el NIS, en el caso de los reclusos). Al no tener fecha de caducidad, se introducirá en el sistema la fecha 01/01/9999.
9. Los otros datos a cumplimentar en el formulario de alta de la BBDD PBC en el caso de los reclusos son: tipo de documento (se marcará «Pasaporte»), país de emisión («España»), nombre y apellidos, país de nacimiento, nacionalidad, ocupación/actividad comercial (se marcará «Otros»), y domicilio, país, CP, localidad, provincia (donde se incluirán los datos del centro penitenciario). Por último, como motivo del giro se indicará el motivo que figura en la relación aportada por el funcionario de prisiones.

Glosario

NIP: Número de identificación personal.

Otro caso especial es el de los **giros oficiales de Correos**. En este caso, la razón social será Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, con CIF A83052407, el nombre del autorizado sería el cargo («Director de oficina», por ejemplo) y el número de identificación sería el **NIP.**

Por su parte, **en los giros dirigidos a organismos oficiales**, la identificación se realizará por nombre del organismo y CIF. El autorizado que actúe en nombre del organismo para el cobro del giro podrá identificarse con su NIP.

Finalmente, **los menores de edad** que reciban un giro deberán estar representados por sus padres, tutores o representantes legales. Al ser necesario el DNI, solo podrán pagarse giros a mayores de catorce años. Es preciso tener en cuenta que, según los estándares nacionales e internacionales, los menores presentan un riesgo más elevado en materia de prevención de blanqueo de capitales. Es por ello que, en este sentido, el sistema siempre aplica Medidas Reforzadas PBC: Libro de Familia, Escritura de Apoderamiento, Tutoría legal, etc.

La normativa actual define **el blanqueo de capitales**, a efectos de la actividad desarrollada por Correos, como el envío o la recepción de dinero, a sabiendas de que dichos fondos provienen de una actividad delictiva, con el propósito de encubrir su origen ilícito.

Asimismo, se entiende por **financiación del terrorismo** el envío o recepción de dinero con la intención o el conocimiento de que los fondos sean utilizados para cometer delitos de terrorismo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La Ley 10/2010, de 28 de abril, incluye en su artículo 2.1.j) a Correos como sujeto obligado en materia de prevención del blanqueo y de la financiación del terrorismo, por su actividad de giro o transferencia.

Es por ello que se han establecido una serie de «alertas» en la aplicación que avisan, en función de la operación y del cliente, de las medidas de diligencia debida en cada caso.

Las medidas se aplicarán en las operaciones de admisión de giros (IRIS) y pago de giros (SGIE). El sistema solo avisará al empleado en el caso de que sea necesario aplicar medidas reforzadas. Las medidas simplificadas y normales ya están cubiertas con los procedimientos de alta del cliente en la base de datos de PBC, así como con el archivo de la copia del DOI del cliente.

Cuando las medidas reforzadas aparecen en pantalla, **el empleado estará obligado a solicitar al cliente lo indicado en ellas**, y será el responsable de su cumplimiento. La negativa a la entrega o cumplimentación de los documentos solicitados conllevará para el cliente la no aceptación de la operación. La documentación en cuestión se escaneará en la ventana única de PBC, excepto la DAE (declaración de actividad económica) que se envía a CeDiCo (centro de digitalización de Correos).

Además, cabe recordar que existe un **límite de 3.000 euros para movimientos de giros internacionales** para un mismo remitente y en un mismo día. En estos supuestos, el sistema informará que se ha excedido el límite, y se impedirá la operación con un mensaje al usuario de la aplicación.

El tipo de medidas a aplicar en los giros dependerá del tipo de actores participantes en el envío. Así pues:

- Se aplicarán **medidas simplificadas a:**
  - Las Administraciones Públicas, clasificadas mediante su CIF por Correos, así como a sus organismos dependientes cuando estos sean los ordenantes o receptores de los giros.
  - Las entidades de derecho público de los Estados miembros de la Unión Europea, o de países terceros equivalentes.
  - Las sociedades u otras personas jurídicas controladas o participadas mayoritariamente por entidades de derecho público de los Estados miembros de la UE, o países terceros equivalentes.
  - Las entidades financieras, exceptuadas las entidades de pago, domiciliadas en la UE o en países terceros equivalentes, y que sean objeto de supervisión para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
  - Las sucursales o filiales de entidades financieras, exceptuadas las entidades de pago, domiciliadas en la UE o en países terceros equivalentes, cuando estén sometidas por la matriz a procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Las sociedades con cotización en bolsa cuyos valores se admitan a negociación en un mercado regulado de la UE, o de países terceros equivalentes, así como sus sucursales y filiales participadas mayoritariamente.
- Los giros para pago del propio Servicio Postal, con origen y destino en el propio servicio de Correos.

- Se aplicarán **medidas normales a:**
  - Los clientes de giro nacional e internacional, que actúen en su propio nombre, remitentes o destinatarios en oficina que no superen los 3.000 euros, individuales o acumulados, en un trimestre.
  - Los clientes de giro internacional que envíen o reciban fondos con países designados por el ordenamiento jurídico y realicen operaciones que, acumuladas con las del último mes natural, no superen los 1.500 euros (enviados o recibidos).

- Se aplicarán **medidas reforzadas a:**
  - Los clientes de giro internacional que envíen o reciban fondos con países designados por el ordenamiento jurídico y realicen operaciones que, acumuladas con las del último mes natural, superen los 1.500 euros enviados o recibidos.
  - Los clientes de giro nacional o internacional remitentes o destinatarios que superen 3.000 euros, individuales o acumulados, en el periodo de un trimestre natural.
  - Los clientes comunicados al **SEPBLAC.**
  - Los clientes relacionados con peticiones de Juzgados, Policía, o Requerimientos del SEPBLAC.
  - Los clientes que realicen operaciones que se consideren fuera de lo normal, inusuales o que presenten indicios de sospecha en relación con la prevención de blanqueo de capitales.
  - Las **personas de responsabilidad pública**, también conocidas como **PEP**.

Glosario

SEPBLAC: Siglas del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias. Es la unidad de inteligencia financiera del ejecutivo español.

Primero habrá que definir qué es una PEP (persona políticamente expuesta):

- Toda aquella persona **que desempeñe o haya desempeñado funciones públicas importantes** por elección, nombramiento o investidura en otros Estados miembros de la UE o terceros países.
- Que desempeñe o haya desempeñado **funciones importantes en el Estado español**, tales como los altos cargos (según la definición en materia de conflictos de intereses de la Administración General del Estado), los parlamentarios nacionales y del Parlamento Europeo.
- Que desempeñe o haya desempeñado **funciones públicas importantes en el ámbito autonómico y local español**, así como los alcaldes, concejales y demás altos cargos de los municipios de más de 50.000 habitantes. También los **cargos de alta dirección en organizaciones sindicales o empresariales o partidos políticos** españoles.

Las medidas correspondientes a las PEP **también abarcarán a sus familiares o allegados**. Y aunque las PEP dejen de desempeñar las funciones que las han llevado a ser consideradas como tal, las medidas reforzadas se les continuarán aplicando por un periodo de dos años.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El fin de estas medidas será determinar el origen del patrimonio y de los fondos con los que se pretende llevar a cabo la operación.

La admisión de las personas con responsabilidad pública como clientes **debe ser autorizada** por el Responsable de Oficina/Unidad de Reparto, que ha de trasladar su decisión al Área de Prevención, a través del correo electrónico habilitado para tal efecto.

Los empleados públicos de niveles intermedios o inferiores no entrarán dentro de la consideración de PEP.

La aplicación de Western Union dispone de una serie de mensajes de alerta que lanzarán advertencias cuando haya elementos que impidan continuar con la operación, o bien cuando sea necesario solicitar al cliente documentación adicional. Las **principales alertas** son:

- **FAVOR REVISAR/CORREGIR INFORMACIÓN DE CUMPLIMIENTO**: existen problemas con la documentación del beneficiario; o no se ha seleccionado el tipo de documento de identificación adecuado, o el número introducido es incorrecto. El operador corregirá los datos insertados en el campo ID, así como la numeración correspondiente en el campo número de identificación.
- **SOBRE LÍMITE DEL CLIENTE, TXN RECHAZADA**: la operación en curso, sumada a otras realizadas por el mismo cliente durante el último trimestre natural, supera la cantidad de 3.000 euros. En estos casos, no se podrá realizar la operación por haber superado el límite.
- **TRANSACCIÓN RECHAZADA CONTACTE A SU CSC**: la operación no puede realizarse. Habrá que contactar por teléfono con el CSC (el centro de atención al cliente de Western Union) en el 23340. Se introducirán en la aplicación los datos necesarios para realizar la operación, que estarán reflejados en el impreso que ha cumplimentado el cliente.
- **OPERACIÓN RECHAZADA LLAME CALL CENTER: U0055 CALL CSC FURTHER INFORMATION ON MT**: el cliente no puede realizar ni envío ni pago por haber superado el límite de 3.000 euros en un mismo trimestre natural.
- **LA OPERACIÓN NO PUEDE SER TERMINADA:** significa que el cliente no puede, en ese momento, realizar operaciones de envío de dinero.

Introducidos los datos en el sistema (Giro o WUPOS) y con toda la documentación requerida, habrá que verificar y comprobar que dicha documentación está en vigor.

En las operaciones con medidas reforzadas en las que el cliente deba rellenar la **DAE**, el empleado comprobará que está cumplimentada de forma correcta, y solicitará la aclaración o ampliación de aquellos apartados no cumplimentados, o cuya descripción sea genérica o susceptible de dudas.

Además, si el giro es internacional, el sistema ha solicitado medidas reforzadas y en el DOI presentado no figura domicilio en España, el cliente deberá aportar cualquier documento que acredite su estancia, permanente o temporal, en España.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El documento presentado deberá ser el original y recogerá el nombre completo del cliente y una dirección. Son documentos acreditativos válidos para justificar la estancia:

- Certificado de empadronamiento.
- Contrato de alquiler de vivienda.
- Escrituras de vivienda.
- *Seaman's book* o Libreta marítima.

No se aceptará la Lista de Correos como domicilio. Existe un modelo DAE para Personas Físicas y otro modelo para Personas Jurídicas. También, modelos en catalán para los envíos desde Andorra. Todos estos modelos están en la Intranet de Correos.

Por último, se ha de destacar que, en el caso de aplicación de medidas reforzadas, será necesaria la justificación documental de la actividad económica o del origen lícito de los fondos.

Se entenderán por **operaciones sospechosas**:

- Las operaciones fallidas, que son aquellas que no llegan a realizarse porque el cliente rehúsa terminarlas cuando se le exige algún requisito esencial de identificación, se niega a cumplimentar la DAE o a aportar la documentación acreditativa de su actividad solicitada.
- Las operaciones en las que el cliente fracciona la operación en varias, para eludir el deber de identificación adicional.
- Aquellas en las que existan indicios o certezas de que los clientes no actúan por cuenta propia e intentan ocultar la identidad del cliente real.
- Operaciones en las que no existe una explicación razonable sobre el origen o destino de las operaciones realizadas.
- Aquellas en las que el cliente no dispone o rehúsa presentar la documentación justificativa de domicilio permanente o temporal en España.
- Operaciones en las que el cliente ofrece algún regalo para evitar ciertos requisitos de identificación.
- Operaciones en las que el cliente trata de eludir las medidas adicionales de identificación.
- En general, operaciones que presentan indicios de blanqueo de capitales o conexión con actividad delictiva.

Cuando se aprecien indicios de operaciones sospechosas, el responsable de la oficina o el empleado que tuviera conocimiento de ella la comunicará al Área de Prevención del Blanqueo de Capitales.

Habrá que **abstenerse de realizar operaciones** en casos como los siguientes:

- Clientes que rehúsen entregar la documentación que permita su identificación.
- Clientes que presenten documentos de identificación que alberguen dudas sobre su legalidad, legitimidad, no manipulación, etc.
- Clientes que faciliten datos falsos o erróneos.
- Clientes que pongan fin a la relación al ser requeridos para que faciliten información.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Clientes a los que no sea posible aplicar alguna de las medidas de diligencia debida previstas en este manual.
- Clientes que oculten al titular real, en un intento por evitar que se apliquen los requisitos de medidas de diligencia debida a dicho titular.
- Clientes que realicen operaciones que presenten indicios de estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.
- Personas jurídicas cuya estructura de propiedad o de control no se pueda determinar.

Western Union, por su parte, recomienda una mayor alerta con las siguientes operaciones:

- Clientes que dividan transacciones en fracciones con el fin de eludir las limitaciones legales establecidas.
- Clientes que utilicen el servicio para compra de acciones, bonos, fondos mutuos de inversión y contratos de seguro.
- Clientes que utilicen el servicio para transferir fondos con fines de juego. Cuando se tenga la certeza o se sospeche que la transferencia de fondos tiene el propósito de tomar parte en juegos de azar, el empleado tiene la obligación de rechazar la transacción, siempre y cuando tenga origen o destino en los considerados paraísos fiscales, detallados en el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales.

Western Union

Western Union y **Correos** cuentan con un **acuerdo para la transferencia de dinero** entre las oficinas del operador nacional y los países que prestan el servicio de «Transferencia de dinero en minutos» (*Will Call*). Dicho servicio cuenta con varias características básicas, de las cuales estas son las más destacadas:

1. El servicio permite enviar y retirar dinero en cualquiera de las oficinas que Western Union tiene en más de 200 países de todo el mundo.
2. El dinero está disponible minutos después de su admisión en ventanilla, y se mantiene en el sistema para su pago durante 90 días.
3. A partir de este momento, si el cliente quiere recuperar su dinero o mantener su pago, la transacción deberá ser reactivada a través de una petición a los Servicios Centrales. Para ello, la oficina correspondiente tiene que ponerse en contacto con el *Call Center* o CSC para que la transferencia sea reactivada o devuelta a origen por el monto principal.

El beneficiario de una transferencia de Western Union, para poder recoger el envío de dinero, debe proporcionar los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del remitente.
- Importe que espera recibir el destinatario, con un margen de error del 10%.
- Ciudad y país de origen.
- Número de control de la transferencia, MTCN.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El envío de dinero puede incluir servicios adicionales:

- Opciones de entrega: mediante notificación telefónica.
- Mensajes.

El **límite** en España por transferencia (envío o pago) es de 3.000 euros por persona y por día, tanto por remitente como por beneficiario. Además, también se aplican ciertos límites mensuales y trimestrales.

Mantener la confidencialidad es algo que siempre se priorizará. Nunca se tendrán que discutir los detalles de las transferencias de dinero de Western Union con nadie que no sea el beneficiario, el remitente, un representante autorizado de Western Union, un representante de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, o un empleado autorizado de Correos. No se permitirá que nadie, aparte de un empleado de Western Union o un representante, revise, vea o escuche información sobre una transacción.

La comunicación habrá de ser **clara y concisa** sobre todos los aspectos del servicio. Se deberá explicar de la forma más detallada posible todas las tarifas, cambios internacionales y términos adicionales. Al remitente se le deberá indicar que proporcione los detalles de la transacción al beneficiario para que esta pueda ser cobrada: datos del remitente, moneda de envío, cantidad y país de procedencia. Si un cliente formula una pregunta, habrá que ofrecerle una explicación clara que responda a su pregunta. Si no se está seguro de la respuesta correcta, habrá que buscarla lo antes posible o llamar al CSC.

La amabilidad será una parte esencial de la calidad del servicio al cliente, incluso cuando el cliente esté enfadado, irritado, equivocado o sea descortés. Un cliente suele sentirse mejor después de haber tenido la oportunidad de expresar sus puntos de vista. No se deberá interrumpir al cliente y habrá que prestarle atención. Se utilizarán siempre expresiones amables como «gracias» o «por favor», y habrá que mostrarse sincero en todo momento e intentar dirigirse al cliente por su nombre.

Habrá que **confirmar siempre la información** para evitar malentendidos o errores, y siempre cobrar el dinero antes de finalizar una transacción. Las transacciones se procesan cuando el cliente está presente, para solventar cualquier duda en los datos recogidos en el impreso. Si no se está seguro de la información que indica el cliente, habrá que preguntársela de nuevo de forma educada.

El servicio de Western Union tendrá que resultar cómodo a los clientes.

Las **quejas** de los clientes habrán de tratarse de forma rápida y efectiva, y se tratarán de resolver lo antes posible, para satisfacer las peticiones del cliente de la mejor forma posible. En caso de no poder resolver el problema de forma inmediata, habrá que contactar con los servicios centrales de Western Union.

Se deberán **respetar todas las culturas y costumbres**, y se evitará cualquier referencia a razas o etnias.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Habrá que ser **cuidadoso con la atención a cada cliente**, así como contar con sensibilidad ante las situaciones especiales de cada cliente. Habrá que tomarse el tiempo que sea necesario para cada transacción.

Se deben **cumplir siempre las políticas** de Western Union y acatar todas las leyes que apliquen en cada caso. Se deberán archivar todas las identificaciones de los remitentes y los receptores según lo establecido.

El servicio de transferencia *Will Call* permitirá a los clientes enviar dinero que podrá ser recogido en cualquier oficina de Western Union en el país de destino. El remitente deberá notificar al beneficiario que la transferencia está siendo realizada, y confirmarle la forma en que puede recoger la transacción. El remitente podrá también elegir un servicio de notificación o de entrega, en caso de que esté disponible en el país de destino. Para cualquier modificación o información sobre una transferencia realizada, el cliente en la oficina de Correos deberá presentar el resguardo correspondiente.

WUPOS es la aplicación de servicio de transacciones de Western Union, a través de la cual se llevan a cabo todas las operaciones de envío de dinero. Se accederá a ella a través de un enlace de la aplicación o desde el sistema IRIS de Correos. El acceso a la aplicación WUPOS estará integrado en IRIS.

En la pantalla de acceso se deberá introducir la identificación de usuario (ID de usuario = identificación de número de usuario) y la palabra clave (contraseña). Por último, se pulsará en el botón «enter».

En caso de optar por el acceso por enlace, se accederá a la página WUPOS. Ahí, el sistema mostrará una nueva ventana con los diferentes certificados. Siempre que sea un puesto físico y no virtual, se seleccionará «Cancelar» y «No aceptar».

A continuación, se introducirá **la contraseña asignada al usuario**. La primera vez que se acceda al sistema se introducirá el operador asignado y, en el apartado clave, la contraseña genérica RESET100. Tras introducir la contraseña genérica, WUPOS solicitará cambiar la clave. Se insertará una nueva clave y se confirmará la misma en el apartado correspondiente. Existen **varias reglas para la nueva clave**:

- La contraseña debe contener un mínimo de 8 caracteres alfanuméricos y por lo menos un número.
- La nueva clave no puede coincidir con ninguna de las 15 claves previas de WUPOS.
- El uso de mayúsculas o minúsculas es indiferente.

Una vez introducida la nueva contraseña de forma correcta, el sistema pedirá iniciar sesión, de nuevo, con la contraseña que se acaba de crear. Si la clave de acceso es correcta aparecerá la pantalla con la identificación del operador y del terminal ID.

Tres intentos fallidos provocarán que no se pueda acceder al sistema. Ante tal situación, deberá bien ponerse una incidencia en el CAU, para que la clave sea desbloqueada; o

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

bien comunicarlo, mediante la plantilla correspondiente a envío de dinero, por correo electrónico.

Los elementos principales de la pantalla inicial de la aplicación WUPOS serán la **sección de avisos**, en el tablón informativo rojo de la pantalla; **los destinos utilizados con más frecuencia**, que facilita la navegación; y la **opción otros servicios**, a la izquierda de la pantalla, que ofrecerá varias funciones:

- **Modificar transacción**: donde se podrán editar los datos del beneficiario.
- **Inscripción Tarjeta Gold Card**: permitirá inscribir a los clientes en el programa de incentivos de la Tarjeta de WU (Western Union).
- **Información del país**: ofrecerá las restricciones específicas del país de destino.
- **Reporte de transferencias**: para comprobar las transacciones realizadas por la oficina.
- **Búsqueda de agentes**: permitirá localizar a los agentes pagadores en el país de destino.
- **Informe de actividad**: registro de transacción a sacar por la oficina al final del día.
- **Estado de transferencias**: consultar en qué estado se encuentra la transferencia.
- **Firma del usuario**: captura firma digital del empleado.

Si al acceder a WUPOS se introduce mal la contraseña, saldrá un error en la pantalla, abajo a la izquierda, que rezará: «Nombre de usuario y/o clave inválida. Por favor, inténtelo de nuevo más tarde».

Cuando se vaya a acceder por primera vez a la página y salga dicho error, habrá que notificarlo a envío de dinero mediante correo electrónico, o comunicárselo al jefe de sector. El problema se debe a una instalación errónea del certificado en la página, o a que el equipo no tiene habilitado WUPOS.

Si se llevan a cabo tres intentos de conexión con resultado negativo, la clave se deshabilitará. Habrá que reactivarla por medio de una incidencia en el CAU. En tal caso, la pantalla mostrará el siguiente mensaje de error «Su cuenta está bloqueada» e informará de cómo se debe proceder.

Antes de enviar cualquier transferencia, se deben tener en cuenta los **límites, restricciones y opciones** que existan en nuestra ubicación y en el país de destino. Para ello, se consultará la pantalla de Información. También se deberán tener en cuenta las diferentes opciones del país en cuanto a la moneda de pago. Por último, el empleado debe tener registrada su firma digital en WUPOS.

La firmadora (PAD) es un dispositivo que recogerá la firma del cliente de forma digital. Al estar enlazada de manera virtual a WUPOS, tanto la firma del operador como la del cliente saldrá digitalizada.

El empleado deberá registrar la firmadora en WUPOS una única vez (siempre y cuando permanezca en la misma oficina).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Todos los clientes que envíen una transacción de dinero a través Western Union tendrán la opción de rellenar un formulario de guía rápida para facilitar el trabajo al empleado de la oficina.

Si dicha información se cumplimenta, deberá ser insertada en el sistema informático de Western Union. Los campos del formulario rápido son los siguientes:

1. Número de tarjeta de Western Union, si dispone de ella.
2. Ciudad y país de destino donde el beneficiario recogerá el dinero.
3. Cantidad que va a ser enviada en moneda local, en cifra y letra.
4. Información del beneficiario: nombre y apellidos.
5. Información del remitente: será recogida de forma automática por el agente, que además deberá verificar que el documento del cliente está en vigor y es válido para enviar con Western Union.

El agente ofrecerá al cliente aquellos **servicios adicionales** que sean prestados por el país de destino. Pueden conllevar tarifas adicionales que serán comunicadas, junto con las tarifas, al cliente antes de realizar la transferencia. Algunos de estos servicios son:

- Entrega a domicilio.
- Llamada telefónica en destino.
- Mensaje.

Cuando el beneficiario no disponga de una identificación válida, el cliente y remitente podrá optar **por crear un formulario de pregunta/respuesta de verificación** con la ayuda del trabajador de Correos. La cantidad máxima que el destinatario puede recoger sin presentar identificación variará según el país de destino, incluso dicha opción puede no estar disponible en ciertas jurisdicciones. En otros, habrá que demostrar el motivo de la falta de documentación. Se podrá comprobar dicha información con la tecla de función F2.

Sea como sea, **se informará al cliente de que esto supone un riesgo**, pues cualquier persona podrá cobrar el dinero en destino si conoce el MTCN o las respuestas. Dicho sistema, más que una medida de seguridad adicional, es un último recurso en el caso de que el beneficiario tenga problemas de documentación.

En España se paga con identificación válida, siempre que el cliente aporte el número de control de la transferencia (MTCN) y los datos de la transferencia.

Ya iniciado el proceso de envío de dinero con el cliente, el trabajador de Correos podrá realizar la búsqueda de dicho cliente en la base de datos de WUPOS de tres maneras diferentes:

- A través del número de tarjeta de WuCard (si el cliente la posee);
- a través del número de su documento de identificación;
- mediante su número de teléfono móvil o fijo; o
- de forma directa, a través de los nombres y apellidos del cliente en cuestión.

Por supuesto, se podrá dar el caso de que **el cliente no disponga de tarjeta WuCard** y que no forme parte del registro de datos, lo más probable porque nunca haya utilizado el servicio

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

de Western Union. En tal caso, existirá la opción de fidelizar al cliente al activar la casilla «¿Desea inscribir al remitente?».

Los datos a insertar en el sistema se podrán anotar desde el ya mencionado formulario rápido de envío de dinero, si el cliente remitente ha querido cumplimentarlo, o bien los podrá comunicar de forma verbal (en cuyo caso, los datos siempre han de ser verificados por el personal de Correos). Si se logra inscribir al remitente en la base de datos, la próxima vez que este se presente ya aparecerá en la lista de clientes de WUPOS.

En caso de que el cliente ya haya realizado transferencias de envío de dinero por medio de Western Union, WUPOS informará de ello cuando se cumplimente alguna de las opciones de los recuadros de «Búsqueda del remitente». Aparecerá ahí una lista de posibles beneficiarios con los que el remitente ya ha tenido relación en operaciones previas. Si el cliente desea enviar dinero a un beneficiario de la lista, se seleccionará dicho perfil. Todos los datos serán volcados en ese momento al sistema de WUPOS.

Por otro lado, si el cliente beneficiario no se encuentra en el desplegable, se seleccionará «Nuevo beneficiario».

Al cliente se le solicitará una documentación válida en vigor, que será escaneada por el empleado siempre que no forme ya parte de la base de datos de WUPOS.

De ser así, ya no será necesario realizar un escaneado del documento por cada operación, ya que este quedará registrado en el servidor. Solo habrá que comprobar que la documentación presente en el sistema coincide con la que entrega el cliente. También habrá que verificar que esta sigue en vigor y que no está caducada.

En el **caso excepcional de que cliente cuente con una dirección temporal**, se introducirán en el sistema ambas direcciones. Es decir, en la parte de datos del remitente se introducirá el domicilio que figura en la documentación. Sin embargo, en dirección temporal se podrá introducir el domicilio donde actualmente resida el cliente remitente.

A continuación, el sistema realizará la siguiente pregunta: «¿Envía el dinero en nombre de una tercera persona?» WUPOS solo permitirá dos respuestas: negativa o afirmativa. En este caso, siempre habrá que seleccionar «No», ya que Western Union no admite envíos a nombre de un tercero, ni tampoco autorizaciones para el envío de dinero.

Comprobada toda la documentación, se pasará a introducir la información de la transferencia en WUPOS.

Una vez insertados los datos del remitente, habrá que cumplimentar los datos del país de destino en el apartado «Información de transferencia». Se elegirá el país a enviar, se insertará la moneda de envío, así como la moneda que se quiere recibir en destino.

Aquí se deben destacar varios aspectos:

1. Se deberá observar que puede haber varias opciones de moneda de pago en el país de destino, por lo que se tiene que elegir de forma correcta la moneda de pago.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2. En caso de tener que cambiar de moneda de pago o el país de destino, se podrá realizar el cambio de moneda desplegando de nuevo la casilla, sin perder los datos grabados con anterioridad.
3. Al ingresar la cantidad de dinero a enviar, esta podrá especificarse en moneda local (en este caso, euros) en el campo «Cantidad de envío». También podrá especificarse en moneda del país de destino, en el campo «Cantidad a recibir». Por otra parte, una tercera opción es detallarla en el apartado «Cantidad total», donde se calculará la cantidad del monto principal a enviar más la comisión.
4. Si el país admite el servicio de enviar mensajes, se desplegará el campo «añadir mensaje». Ahí se podrá insertar el mensaje que se desea enviar.
5. En caso de que el cliente cuente con un código de promoción de cualquier tipo, el sistema también informará de ello.
6. Con el conjunto de todos los datos aportados en «Información de transferencia», el sistema calculará el importe de la transferencia.

A continuación, se cumplimentarán **los servicios de entrega para el país de destino**:

1. Si el país no tiene servicio de entrega, el sistema seleccionará por defecto la opción de «Ninguno».
2. Habrá que tener en cuenta que cualquiera de las opciones adicionales en forma de servicios de entrega (Entrega Física, la Notificación por Teléfono, o *Direct to Bank*) pueden tener cargos adicionales, que serán calculados de forma automática por el sistema. Se podrá visualizar su importe en la ventana de WUPOS que figura en la parte izquierda de la pantalla, en la información de la transferencia o en la confirmación de la transferencia.

El penúltimo paso es **introducir los datos del receptor**. En caso de que cuente con un segundo nombre, este es opcional. Además, en la opción de «Elija formato» se puede modificar el sistema para incluir los apellidos paterno y materno del beneficiario, o solo el paterno.

Si el cliente tenía el documento registrado en la base de datos y ya había enviado dinero en otras ocasiones al receptor de este envío, **se volcarán ciertos datos de manera automática**. Entre dichos datos, que son variables y dependerán del caso, pueden estar el tipo y número de documento, su fecha de expedición y fecha de caducidad, su país de expedición, el país de nacimiento y país de nacionalidad del beneficiario, o su fecha de nacimiento. Los datos que no se hayan completado de forma automática deberán ser cumplimentados.

A continuación, habrá que seleccionar el motivo de la transacción entre las siguientes opciones:

1. Ayuda familiar/Coste de vida.
2. Ahorro/Inversión.
3. Regalo.
4. Pago de bienes o servicios/Transacción comercial.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

5. Gastos de viaje.
6. Matrícula escolar.
7. Alquiler/Hipoteca.
8. Emergencia/Ayuda médica.
9. Caridad/Ayuda para pagos.
10. Nóminas/Gastos de empleados.
11. Juegos.

Tras introducir los datos del beneficiario, habrá que seleccionar «Preimprimir recibo» para que se habilite la opción de «Captura de ID/Documento», en caso de que sea necesario. Antes de capturar el documento, **habrá que acceder a Gescan**: para ello se deberá acceder al escritorio y abrir **GESCAN APP > Escaneo de imágenes.**

Cabe señalar aquí que nadie puede hacer transacciones en nombre de otra persona aun cuando esté autorizado por el remitente.

Existen ciertos casos en los que **el sistema WUPOS puede dar aviso de límites, negligencias o actuaciones sospechosas**.

Una de las más habituales se producirá ante **un conjunto de transferencias de dinero que superen los 3.000 euros en el último trimestre natural** (90 días anteriores). En dicho caso, una vez que se han grabado todos los datos en el sistema para realizar la transferencia y se pulsa el botón enviar dinero, ocurrirá que el sistema devolverá el siguiente mensaje en la parte superior del envío: «R8024-TRXN RECHAZADA, CLIENTE SUPERA LIM TRIM».

El mensaje significa que la operación en cuestión, sumada a otras realizadas por el mismo cliente durante el último trimestre natural, supera la cantidad de 3.000 euros. El sistema de vigilancia tiene en cuenta las operaciones realizadas no solo a través de Western Union, sino también a través de giro internacional (Giro UPU, Eurogiro). En estos casos, el empleado deberá informar al cliente que esta operación está sujeta a medidas adicionales.

Otro mensaje habitual es el de «Superación del Límite Diario: A0308 Transacción Sobre Límite de SPLIT». Al igual que en el caso anterior, aparecerá cuando se hayan insertado todos los datos necesarios para realizar una transferencia de dinero por medio de Western Union, al pulsar el botón de enviar dinero. Ahí, el sistema avisará con este mensaje de error.

Si el cliente supera el límite de envío de 3.000 euros como máximo, bien en una única operación o bien en varias operaciones en un mismo día, no podrá realizar otra. El sistema, igual que en el caso anterior, tendrá en cuenta las operaciones realizadas a través de giro internacional (Giro UPU y Eurogiro) y Western Union.

Desde el menú principal de WUPOS se podrán visualizar todos los servicios de los que dispone el sistema. Para ello, habrá que desplegar el botón «Otros servicios». El principal es **Direct to Bank.**

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El servicio Western Union Money Transfer® Direct to Bank ofrecerá a los clientes una manera sencilla y cómoda de **enviar fondos a la cuenta bancaria cualificada del beneficiario**, de forma directa, sin pasos intermedios.

Tras el envío, el dinero se depositará en la cuenta bancaria del receptor en una horquilla de tiempo que va de minutos a los tres días, dependiendo del caso.

El remitente deberá suministrar los siguientes detalles:

1. Nombre del receptor según aparece como titular de la cuenta bancaria.
2. El nombre del banco del receptor.
3. Número de cuenta del receptor.
4. Los detalles adicionales pueden variar dependiendo del banco y del país de pago.

El beneficiario sabrá que los fondos han sido depositados en su cuenta bancaria de dos modos:

1. Podrá recibir una notificación por SMS que le informará del éxito de la transacción.
2. Podrá contactar con su banco, o comprobar sus extractos para verificar el depósito.

Los países que ofrecen este servicio son: Andorra, Australia, Austria, Bangladesh, Bahréin, Bélgica, Brasil, Bulgaria, China, Chipre, República Checa, Dinamarca, Egipto, Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, India, Indonesia, Irlanda, Italia, Liechtenstein, Japón, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malasia, Malta, Marruecos, Países Bajos, Nueva Zelanda, Nigeria, Noruega, Pakistán, Filipinas, Polonia, Portugal, Rumanía, Singapur, República Eslovaca, Eslovenia, España, Sri Lanka, Suecia, Suiza, Tailandia, Turquía, Emiratos Árabes Unidos, EE. UU. y Vietnam.

Aunque **técnicamente es posible realizar esta operación a una cuenta en España**, el servicio de Direct to Bank **no** permitirá que este servicio sea empleado desde las oficinas de Correos a cuentas de España.

En caso de problema informático con WUPOS, habrá que contactar con el CAU mediante una llamada, o con la apertura de una incidencia.

Para resolver cualquier incidencia operativa habrá que comunicarla escribiendo al correo electrónico o llamando a los teléfonos habilitados para tal efecto.

Ante posibles errores con la virtualización de los equipos y para facilitar el normal funcionamiento de los sistemas de Western Union (con la recogida de datos y firmas de los clientes en la tableta), Correos facilitará una guía rápida para solventar este tipo de incidencias.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

4.3.2. Correos Cash – Ingreso y reintegro de fondos en entidades financieras

Correos Cash permite realizar operaciones de ingreso o reintegro en cuenta corriente, a través de las oficinas de Correos, con ciertas entidades financieras. A saber:

- Banco Mediolanum
- Banco Santander
- Bancofar
- Evo Banco
- Ibercaja
- Triodos Bank

Para ello, el cliente solicitará un ingreso o reintegro en su cuenta corriente a través de la aplicación de su entidad financiera.

En caso de ingreso, la entidad devolverá a su cliente una nube de puntos, un código de barras o **un código alfanumérico**.

En caso de reintegro, el cliente solicitará la retirada de fondos de su cuenta corriente a través de la app de su entidad financiera o de otro dispositivo. El cliente recibirá un localizador, que será utilizado para cobrar un Giro Inmediato en Correos.

El procedimiento será el como el del pago de un giro inmediato. La única diferencia será que al introducir en el sistema el localizador, los campos necesarios se completarán automáticamente.

Tras realizar la operativa en IRIS, se solicitará la firma del cliente en la tableta y se generará el justificante, que se imprimirá o se enviará por *e-mail* (y se guarda mediante un proceso interno en Ágora).

Correos Cash del Banco de Santander es un servicio mediante el cual los clientes del Banco Santander pueden realizar ingresos y reintegros de dinero en su cuenta bancaria a través del servicio de giro de Correos.

Para poder acceder a este servicio, el cliente deberá ser titular de una cuenta bancaria en esta entidad, no pudiendo autorizar a un tercero a solicitar el servicio en su nombre.

El cliente podrá ser de dos tipos, según la forma de solicitar el servicio:

- Cliente digital:
  - Dispone de acceso a la app del Banco Santander, mediante la cual solicitará el reintegro o bien el ingreso de dinero.
  - Obtendrá un código QR que lleva asociado un giro inmediato, en el caso de los reintegros, o un Giro OIC (Orden de Ingreso en Cuenta), en el caso de los ingresos.
  - Tendrá 7 días para retirar el importe en la Oficina.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Cliente no digital:
  - No dispone de acceso a la app del Banco Santander y opera con una tarjeta bancaria.
  - En el caso de los reintegros, el Giro Inmediato se genera en el momento del pago, tras la consulta y aprobación de la entidad bancaria al introducir los datos del cliente en el sistema. Lo mismo ocurre con el Giro OIC en el caso de los ingresos.

Para las operaciones de reintegro/ingreso de dinero, los clientes no digitales deberán facilitar su DOI (DNI, Pasaporte o NIE) y tarjeta bancaria (débito o crédito). El empleado de la oficina informará los datos en SEDI (Atención al público) y verificará que el titular de la tarjeta coincida con la persona que está solicitando el servicio y con el DOI aportado.

4.3.3. Correos Prepago

Dentro de la tarjeta Prepago se comercializan nuevas modalidades de tarjeta, física y virtual y la posibilidad de contratar IBAN.

La **Tarjeta Correos Prepago Mastercard®** es una tarjeta para realizar compras en comercios físicos y *online* que acepten tarjetas Mastercard®.

No necesita de cuenta corriente. Se obtendrá, al instante, en oficinas de Correos; o en dos semanas si se solicita a través de la web. En ese caso, para activarla, el cliente deberá acudir a Correos para escanear su DNI.

El número pin de las tarjetas adquiridas en las oficinas se obtendrá siguiendo las instrucciones del pack de compra. Al darlas de alta en la Oficina, el cliente recibirá el pin por SMS automáticamente.

La tarjeta cuenta con funcionalidades como el Servicio IBAN (para realizar transferencias a otras cuentas de la zona **SEPA** o domiciliar recibos o cobros), la retirada de efectivo en cajeros y en las oficinas de Correos o el pago seguro a través de internet.

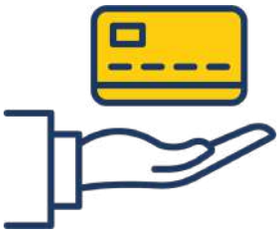
Glosario

SEPA: Single Euro Payments, zona única de pagos en Euros, pertenecientes a la zona Euro.

El número para el alta son los 12 dígitos presentes en la tarjeta. Se deberá capturar con el lector de códigos de barras. No confundir con el número de la tarjeta de 16 dígitos, válido para realizar compras en comercios.

La tarjeta Correos Prepago **la podrá recargar el titular o un tercero indicando el numero de 12 dígitos ya mencionado y presente en la tarjeta.** El importe mínimo es de 10 euros, el máximo de 999,99 euros en efectivo. El límite de saldo es 100.000 euros. Las tarifas y comisiones se encuentran actualizadas en la web de Correos Prepago.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Para realizar una devolución, **la tarjeta deberá tener saldo cero**. También será necesario comprobar la identidad del cliente con el DNI, amén de recoger el *ticket* de venta de la tarjeta para comprobar que la compra se realizó en la misma oficina.

La devolución del producto deberá realizarse en IRIS.

Si un cliente tiene bloqueada la tarjeta, el empleado le pedirá que la compruebe en la app de Correos. En la mayoría de los casos, **el cliente la ha bloqueado sin querer**. En caso contrario, el cliente contactará con atención al cliente.

Un mes antes de la fecha de caducidad, el titular de la tarjeta recibirá una notificación informándole de las posibilidades de:

1. Acudir a una oficina de Correos y adquirir una nueva tarjeta, a la que se le traspasará el saldo de la caducada (reemplazo de tarjeta).
2. Recibir una nueva tarjeta de reemplazo, previo pago del precio de la misma, en un plazo de 7 a 10 días.

Todos los titulares de tarjetas Correos Prepago están convenientemente identificados tanto con los datos del mismo como por el escaneo y archivo del documento de identidad (KYC, siglas en inglés de «conoce a tu cliente»).

Las tarjetas regalo son tarjetas que se pueden utilizar en compras nacionales e internacionales.

No necesitan identificación, ni se registra ningún dato del cliente tras la venta. Tampoco se pueden vender a menores de 18 años.

Contará con una sola recarga libre de entre 20 y 150 euros en el momento de la compra. Su precio será de 3 euros.

4.3.4. Correos Pay – Pago de impuestos, tributos, tasas o facturas en entidades públicas o privadas

Correos Pay es un servicio de envío de dinero que Correos ofrece a los clientes de la oficina para el ingreso de facturas, impuestos, multas u otras deudas.

El proceso inicial variará dependiendo del grupo en el que se incluya la cuenta:

1. Autónomos y empresas,
2. organismos oficiales.

4.3.5. Cobro de recibos

En las oficinas de Correos se ofrece el servicio de cobro de recibos, que puede dividirse en dos grupos:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Recibos con aviso de pago.** La empresa u organización se identificará con el código de barras del recibo. Se podrán pagar mediante este método los recibos de luz, gas y las multas de la DGT (que se identificarán con el código de barras «Nº de Expediente», situado en la parte superior derecha de la denuncia).
- **Recibos sin aviso de pago.** Se podrán abonar los recibos de telefonía; bancos (en el campo «cuenta bancaria» se introduce el código de la cuenta cliente sin los cuatro primeros dígitos); aseguradoras (con el número de póliza); banca digital (se introducirá el código «cuenta cliente» en el campo «cuenta bancaria»).

No se aplicará el límite de 999,99 euros ni para el volcado a la BOLSA de IRIS, ni para el cobro de la misma en metálico en los siguientes casos:

- Pagos dirigidos a entidades financieras o de crédito (p. ej., Carrefour, WiZink, etc.).
- Pagos dirigidos a administraciones públicas (p. ej., multas de la DGT).

El límite del servicio de cobro de recibos para pago en efectivo es de 999,9 euros.

Este producto no admite pago con tarjeta bancaria.

En las oficinas de Correos solo se cobrarán y validarán los recibos. Si los clientes quisieran obtener información adicional, deberán dirigirse a la empresa emisora.

4.4. Soluciones digitales

4.4.1. Buzón Digital

Buzón Digital de Correos es un **método de almacenamiento en la nube de documentos digitales**, que permite acceder a ellos de manera rápida y sencilla desde cualquier dispositivo. Se necesita solo una conexión a internet y las claves de acceso.

Por otra parte, Buzón Digital permite centralizar las comunicaciones con otros usuarios adheridos al servicio (usuarios particulares, empresas, organizaciones y Administraciones Públicas) de forma segura, y sin *spam* o comunicaciones no deseadas.

Además, Buzón Digital le ayudará a clasificar las comunicaciones en carpetas, de forma automática, y también podrán crear sus propias carpetas personales para subir documentos que quiera conservar. Gracias al motor de búsqueda del Buzón Digital, localizarlos será algo rápido y sencillo. Además, podrá descargarlos o compartirlos con otros usuarios del sistema.

Buzón Digital ofrece también los siguientes servicios asociados:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Suscripción

El usuario podrá suscribirse a las empresas o entidades que más le interesen. Para ello, se podrá consultar en Buzón Digital el listado de suscripciones disponibles. Esta suscripción permitirá al usuario poder recibir documentos del emisor al que se ha suscrito de forma electrónica en su Buzón Digital.

En la actualidad, Buzón Digital ofrece dos suscripciones orientadas a los usuarios internos de CORREOS:

- Nómina Digital: es una suscripción parte de Buzón Digital que permite una mejor gestión de las nóminas a sus usuarios, cambiando el formato físico por el electrónico. Nómina Digital permite almacenar todas las nóminas en un mismo lugar, acceder a ellas desde cualquier dispositivo y recibir notificaciones cuando estén disponibles. Si el cliente decide volver a pasarse a la nómina en formato físico, podrá cancelar su suscripción. Por motivos de seguridad, la aplicación de nóminas cuenta con una doble clave: la primera es de acceso a la aplicación, la segunda es para acceder a la información de la propia nómina.
- Citaciones Formación: es una suscripción de Buzón Digital que permite la recepción de citaciones de formación. Buzón Digital permite almacenar todas las citaciones emitidas por el área de Formación en un mismo lugar, acceder a ellas desde cualquier dispositivo y recibir notificaciones de las mismas.

Envío a Buzón Digital

El servicio de «Envío a Buzón Digital» de documentos se encuentra asociado al servicio denominado «Buzón Digital» de Correos. «Envío a Buzón Digital» ofrece a las empresas/entidades que lo contraten un espacio de almacenamiento para documentos digitales. Se trata de un espacio *online* organizado en carpetas, que se podrán consultar, descargar o conservar de forma segura.

El servicio de «Envío a Buzón Digital» se ofrece en dos modalidades diferentes:

- La Modalidad *online* desde Buzón Digital, en donde el usuario envía los documentos desde su propio Buzón Digital al Buzón Digital de la empresa/entidad destinataria.
- La Modalidad presencial desde Oficina de Correos, en donde el usuario presenta la documentación física en la Oficina de Correos para su escaneo y posterior envío al Buzón Digital de la empresa/entidad destinataria.

Se describe a continuación el detalle de cada una de estas dos modalidades de Envío a Buzón Digital:

A) Modalidad *online* desde Buzón Digital

Se describe a continuación el proceso de envío que el usuario llevará a cabo en la web de Buzón Digital para el envío de documentación a la empresa/entidad destinataria:

Glosario

Almacenamiento en la nube: Es un tipo de almacenamiento externo cuyo mantenimiento es responsabilidad de terceros. Protege la información de forma segura (en una base de datos a distancia) evitando almacenar datos y archivos en el disco duro propio o en otro dispositivo de almacenamiento.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

1. En primer lugar, el usuario que desea enviar una documentación a la entidad/empresa destinataria tendrá que registrarse en Buzón Digital.
2. Una vez registrado en Buzón Digital, pulsará la opción «Envío a Buzón Digital», y se le mostrará una ventana donde seleccionará la empresa/entidad destinataria a la que desee realizar el envío.
3. En esta ventana, se le solicitarán una serie de datos que el usuario tendrá que cumplimentar.
4. El usuario subirá a Buzón Digital la documentación que desee enviar, y tramitará el envío.
5. El usuario procederá al envío de la documentación, que será entregada y almacenada en el Buzón Digital de la empresa/entidad destinataria. En ese momento se le generará al usuario un justificante con los datos de este envío y un enlace a la documentación almacenada en el Buzón Digital de la empresa/entidad destinataria.
6. Para confirmar la entrega de esta documentación a la empresa/entidad destinataria, el usuario deberá subir este justificante a la página web de la empresa/entidad destinataria. A partir de ese momento comenzarán a contar los tiempos administrativos establecidos por esa empresa/entidad destinataria para dar respuesta al usuario por esta entrega de documentación.

B) Modalidad presencial desde Oficina de Correos

Se describe a continuación el proceso del servicio de escaneo de documentos que el usuario llevará a cabo en la Oficina de CORREOS:

1. El usuario indicará al personal de la Oficina de CORREOS el nombre comercial de la empresa/entidad destinataria que habrá de recibir la documentación escaneada, el tipo de

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

envío, así como cualquier otro dato requerido para realizar este trámite (nombre, apellidos o cualquier otro dato que solicite el destinatario del envío).

2. El usuario entregará al personal de la Oficina de Correos la documentación en formato físico que desea escanear, siempre procurando entregar copias de la misma, evitando la entrega de documentación original. Una vez digitalizada, el personal de la Oficina de Correos devolverá al usuario la documentación en formato físico previamente entregada.
3. El usuario deberá abonar, si así fuese requerido, las tasas correspondientes al escaneo simple de los documentos llevado a cabo por el personal de Correos. Esta tasa de escaneo se abonará por la persona que acude a la Oficina, salvo en el caso de que la empresa/entidad destinataria asuma el coste de este escaneo.
4. Correos procederá al envío de la documentación escaneada al Buzón Digital contratado por la empresa/entidad destinataria. Tras realizar al envío, hay un periodo de tiempo de cinco minutos en el cual se puede cancelar el envío.
5. El usuario recibirá el justificante del envío realizado, por correo electrónico o impreso, según su preferencia trasladada al personal de la Oficina de Correos.

4.4.2. Correos ID

Correos ID es una plataforma que **permite acceder a diferentes servicios digitales**, ya sean estos de Correos o de terceras empresas, con una sola instancia de identificación digital.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Para acceder a los servicios de Correos ID **será necesario disponer de una cuenta o identidad en dicho sistema**. La identidad podrá ser creada por un usuario individual o ser asignada por un administrador, empresa empleadora u otra institución.

El tener una identidad asignada por administrador implicará que este tenga la facultad de inhabilitar dicha identidad, y que al servicio se apliquen condiciones distintas o adicionales.

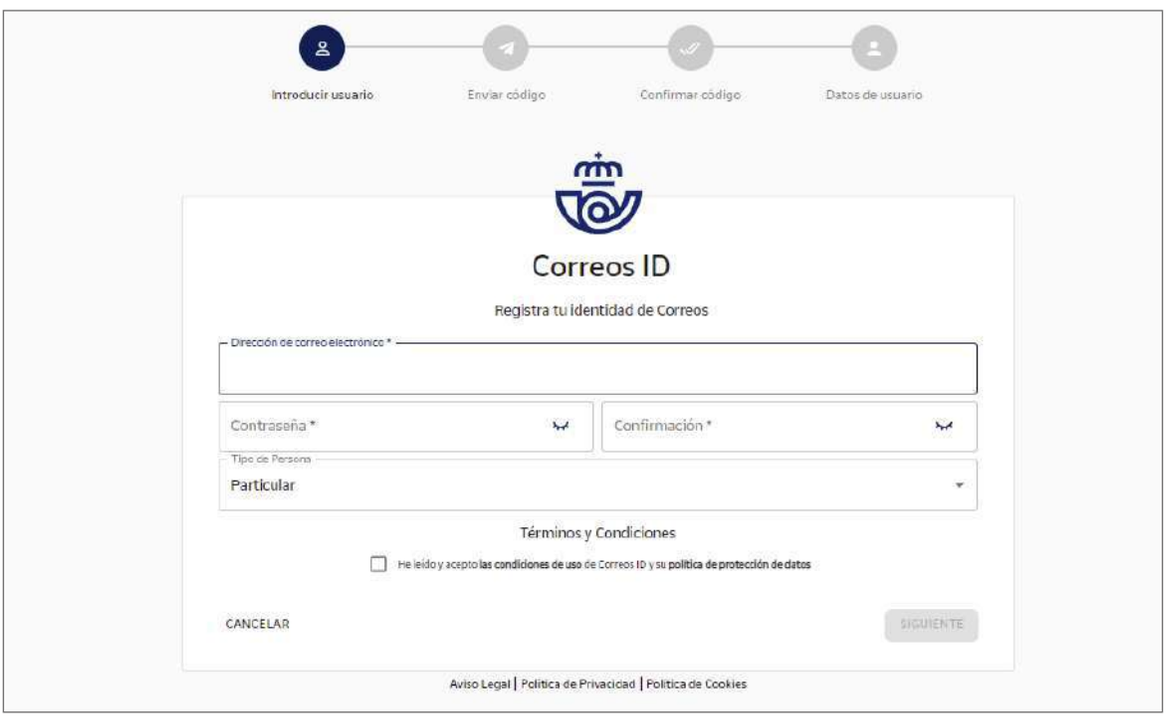
Además, todo aquel que utilice Correos ID en nombre de una persona jurídica, afirmará que esta ha sido constituida conforme a la ley para operar en el mercado, que tiene poder suficiente para actuar en su nombre, y que representante y representado aceptan dichas condiciones.

Para **crear una identidad como usuario individual**, los requisitos son los siguientes:

- se debe completar de forma correcta el proceso de registro;
- ser una persona física de al menos 18 años de edad, o
- tener capacidad conforme a la normativa aplicable.

El **proceso** es el siguiente:

1. Para crear una cuenta de usuario se debe suministrar el nombre, primer apellido, *e-mail* y una contraseña. Los dos últimos atributos (*e-mail* y contraseña) permitirán acceder a la Identidad y utilizar el servicio de Correos ID.
2. Por último, el usuario deberá leer y aceptar la Política de Privacidad y Condiciones.



El usuario de Correos ID podrá utilizar cualquiera de los métodos de autenticación permitidos: contraseña junto con número de teléfono móvil, *e-mail,* o DNI.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

También **podrá eliminar su identidad en cualquier momento**. Para ello:

- bien iniciará sesión en Correos ID, desplegará el menú simbolizado con tres puntos verticales en la esquina superior derecha, y dentro del apartado Verificaciones de nuestro perfil pulsará la opción «SOLICITAR BAJA»,
- o bien se dirigirá a Atención al Cliente de Correos.

El borrado de Identidad implica la pérdida efectiva e irreversible de toda la información asociada a dicha Identidad, incluyendo perfiles, documentos, firmas, comentarios o configuraciones de API. Dado el valor e importancia de la información a borrar y por motivos de seguridad, Correos podrá solicitar información adicional para verificar la identidad y solicitud de dicho usuario, que es el único responsable de sus documentos o información aportados a Correos ID.

El borrado de Identidad no implica la baja de todos los Servicios de Correos en los que se haya dado de alta desde Correos ID.

Los servicios web o aplicaciones cliente que utilicen servicios, Interfaz de Programación de Aplicaciones (*Application Programming Interface*, «API») o datos proporcionados por Correos de forma gratuita, deberán, a cambio, reconocer públicamente a Correos como proveedor de los servicios o herramientas correspondientes. El incumplimiento de esta cláusula implicará la interrupción o cancelación del servicio sin previo aviso.

El **tratamiento de los datos** en la prestación del servicio de Correos ID cuenta con una importancia muy notable. Este protocolo persigue varios objetivos:

- Envío de ofertas y promociones de productos o servicios de Correos.
- Envío de ofertas y promociones de otras empresas del Grupo Correos y de terceras empresas.
- Envíos de felicitaciones de Navidad.
- Comunicación de datos a otras empresas del Grupo Correos y a terceras empresas.
- Cumplir con las obligaciones legales.
- Información estadística y encuestas de satisfacción.
- Enriquecer la información del usuario con el objetivo de introducir mejoras en nuestros productos y servicios.

Para estas finalidades **se recopilan datos de carácter personal de los usuarios de Correos ID**, que se podrán dividir en las siguientes fuentes y categorías:

- Datos proporcionados de forma directa.
- Datos recabados de forma indirecta.
- Datos derivados de la propia prestación del servicio.

Los datos personales de los usuarios **se conservarán mientras sean necesarios para la prestación del servicio de Correos ID**, salvo que el cliente solicite su eliminación.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Correos procederá al bloqueo de aquellos usuarios que se encuentren inactivos, es decir, que no hayan accedido a ninguno de los servicios digitales de Correos (o de otras empresas que utilicen Correos ID como plataforma de identificación) durante un plazo de 5 años.

Los datos se suprimirán, una vez no tengan utilidad, conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos. A partir de ahí, solo estarán disponibles a solicitud de jueces y tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes, durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivar, para ser posteriormente eliminados. Lo normal será que se borren a los tres años.

La normativa de protección de datos de Correos le confiere al usuario una serie de derechos en relación con el tratamiento de datos. Se pueden resumir en los siguientes:

- Derecho **de acceso**: a conocer qué tipo de datos trata Correos y las características del tratamiento que lleva a cabo.
- Derecho **de rectificación**: a solicitar la modificación de los datos por ser inexactos o no veraces.
- Derecho **de portabilidad**: a obtener una copia de los datos que estén siendo tratados.
- Derecho **a la limitación del tratamiento** en los casos recogidos en la ley.
- Derecho **de supresión**: a solicitar la eliminación de los datos cuando su tratamiento ya no resulte necesario.
- Derecho **de oposición**: a solicitar, por ejemplo, el cese en el envío de comunicaciones comerciales.
- Derecho **a revocar el consentimiento prestado**.

Los clientes podrán ejercitar sus derechos a través de la dirección postal o del correo electrónico habilitados a tal efecto.

4.4.3. Notificaciones digitales

La entrada en vigor de la Ley 39/2015 obligó a las empresas y profesionales a comunicarse con la Administración Pública a través de medios electrónicos. Correos cuenta con el Gestor de Notificaciones. Sus principales ventajas son:

- **Monitorización**. Automatiza la recepción de las notificaciones y evita la carga de trabajo que supone la consulta manual.
- **Único buzón**. Recepción de las notificaciones en un único buzón.
- **Descarga**. Descarga las notificaciones en el momento que el usuario desee.
- **Respuesta**. De forma inmediata y desde la propia plataforma.
- **Control**. Controla en tiempo real el estado de las notificaciones.
- **Auditoría**. Gestión de documentos y acciones realizadas sobre las notificaciones.
- **Certificados**. Asistente para la obtención de certificados de situación tributaria y presentación de escritos a la AEAT.
- **Ahorro**. Evita sanciones por notificaciones vencidas que no se han llegado a recibir o se ha olvidado atender.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En términos de **seguridad,** este sistema de gestión de notificaciones electrónicas también aporta numerosas condiciones positivas**:**

- La licencia estándar de uso contempla la gestión de notificaciones para los CIF que requiera el grupo empresarial del cliente, así como los usuarios necesarios.
- Pueden definirse perfiles para los diferentes usuarios, así como limitar el acceso a las notificaciones de determinados CIF y organismos.
- Se pueden configurar múltiples certificados para un CIF.
- Seguridad en la verificación de notificaciones disponibles.

Numerosos **organismos** están incluidos en este sistema**:**

- Todos los organismos que emiten notificaciones a través del sistema 060.
- La Agencia Tributaria.
- Tesorería General de la Seguridad Social.
- Dirección Electrónica Vial de la DGT.
- Lexnet (Ministerio de Justicia).
- Generalitat de Catalunya Gencat (OVT).
- Tablón Edictal Único (BOE).
- Administración de Justicia de Euskadi.
- Diputación Foral de Gipuzkoa.

4.5. Filatelia

Correos es el **organismo responsable de la emisión de sellos** en España y sus oficinas participan en el comercio de productos relacionados con la filatelia. Se podrán distinguir varios tipos:

- **Emisiones filatélicas:** sellos con salida de venta al público con carácter programado, en general de tirada limitada y con un motivo característico.
- **Productos filatélicos:** productos que, con motivo de las emisiones, la Unidad de Filatelia encarga o fabrica.
- **Sobres de primer día:** sobre con sello cancelado con la fecha del día de emisión del sello.
- **Libros filatélicos:** libros que se pueden vender vacíos o con todas las emisiones de sellos de un año concreto.
- **Retractilados:** productos que se venden en bloque, generalmente empaquetados, y relacionados con la filatelia.
- **Series:** existen series de España, de Andorra, de Guinea, etc.

Correos edita un **calendario con su programa anual de emisiones filatélicas**. El programa es provisional y está sujeto a modificaciones en fechas y valores, pero se podrá consultar a través de la web de Correos. En el programa se indica: fecha de emisión (día y mes), valor facial, formato de los sellos y tirada.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Asimismo, dentro de las emisiones filatélicas, y según el formato en que se editen los sellos, se podrán diferenciar varios tipos:

- **Pliegos**: bloques, por lo general de 50 unidades.
- **Hojas bloque**: hojas individuales con un número reducido de sellos (uno, dos, tres...). Llevan impreso un texto sobre el acontecimiento o hecho reflejado en el sello.
- **Minipliegos**: pliegos más pequeños con una cantidad reducida de sellos.
- **Prueba filatélica**: se denomina así a las pruebas que realiza la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre de las emisiones antes de comenzar con la tirada del sello. En ocasiones se sacan a la venta para abonados.

El proceso de distribución de productos filatélicos se divide entre oficinas distribuidoras y oficinas distribuidas, roles que siempre se mantienen fijos. A cada oficina distribuidora se le asocia un número determinado de oficinas a distribuir. Este método da lugar a lo que se conoce como distribución primaria y distribución secundaria.

La **distribución primaria** es la que se realiza desde el almacén de Correos hacia las oficinas distribuidoras. En estos envíos se incluyen:

- los sellos para la venta en la propia oficina distribuidora;
- los sellos para enviar a las oficinas distribuidas que dependen de ella;
- el albarán global del envío, y
- los albaranes que se deben incluir en los envíos a sus oficinas distribuidas.

La **distribución secundaria** se realizará **desde las oficinas distribuidoras hacia las oficinas distribuidas**, siempre según los albaranes que llegan incluidos en el envío. La distribución se llevará a cabo en base a cantidades fijas para cada oficina, que dependerán de las ventas comprometidas.

Las solicitudes de variación en la cantidad fijada para una oficina serán tramitadas a través del Jefe de Sector, que lo comunicará a Control de Productos.

La oficina distribuidora agrupará los paquetes según la distribución detallada en cada albarán, paquetes que se enviarán luego a cada oficina distribuida. En el sobre se deberán incluir los sellos y su albarán correspondiente.

Se extremarán las precauciones a la hora de confeccionar estos envíos. Los trabajadores de la oficina distribuidora se asegurarán de que todos llegan a destino sin sufrir ningún tipo de deterioro.

4.5.1. Introducción

La **filatelia**, el arte de coleccionar sellos, incluye también el coleccionismo de otros objetos relacionados con el correo y su historia (cartas, tarjetas, álbumes, sobres de primer día, pruebas filatélicas, matasellos, etc.).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El Área de Desarrollo de Negocio de Filatelia se encarga de la distribución de sellos para uso de coleccionismo o de franqueo a través de los distintos canales de comercialización, tantos internos como externos a Correos (estancos, agentes turísticos, *online*).

La comercialización se realiza a través de diferentes canales, entre ellos destacan:

Canal Filatélico: desde el Área de Desarrollo de Negocio de Filatelia (canal filatélico de Correos) realiza venta directa a clientes, a los cuales también se les ofrece un servicio de suscripción o abono, mediante el cual pueden recibir periódicamente aquellos productos a los que se suscriban.

Oficinas: las oficinas de Correos tienen a la venta sellos para coleccionismo y otros productos filatélicos. En la sección de «Filatelia» de la web de Correos, se puede encontrar una relación de las oficinas referidas.

El **Servicio Filatélico de Correos** fue creado el 6 de agosto de 1946. Luis Rodríguez Miguel, director general de Correos, dictó una orden ministerial por la que se creaba el Servicio Filatélico de Correos.

Una semana después, el «Diario Oficial de Correos y Telecomunicación» publicó dicha orden en la que se decía que: «Encuadrado en la Sección de Biblioteca y Museo se crea un Negociado denominado Servicio Filatélico de Correos, que entenderá en todas las cuestiones referentes a la Filatelia en su relación con los servicios postales».

También se detallaban cuáles eran las funciones del nuevo negocio: el cumplimiento por parte de Correos de todo lo relacionado con la Filatelia, dispuesto por los diferentes Ministerios; custodiar y organizar las colecciones filatélicas existentes dentro del Museo Postal; e incluso debía ocuparse de la creación de matasellos especiales conmemorativos e informar de todo lo relacionado con dicha especialidad.

Desde sus inicios, el Servicio Filatélico demostró su buen funcionamiento. Correos participó en diferentes exposiciones filatélicas, obteniendo importantes galardones.

En 1947, las competencias del servicio se vieron ampliadas con la creación de la Agencia de Venta de Sellos para las Colecciones, que realizó su primer envío a los abonados a finales de ese mismo año.

Se pusieron a la venta, en ventanillas especiales del Palacio de Comunicaciones de Madrid, sellos de España y, también, de las oficinas españolas en Andorra y Tánger. Más tarde se ampliaría con la venta de sellos de las emisiones de Ifni, Guinea y el Sahara.

El crecimiento del Servicio Filatélico fue imparable y, en 1985, pasó a ser una Jefatura de Servicio adscrita a la Subdirección General de Comercialización.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El servicio de abonados ofrece una gran variedad de opciones y productos —sellos, hojas bloque, sobres de primer día, postales o pruebas de lujo, entre otros—, y ventajas, que van desde la tranquilidad de saber que, pese que a que haya emisiones de corta tirada, el abonado siempre las recibirá en su domicilio, sin estar pendiente de fechas o eventos.

Los productos filatélicos pueden agruparse en diferentes categorías, desde emisiones de sellos, libros, grabados, carpetas, etc.

Los **sellos** son signos de franqueo que sirven para divulgar los acontecimientos culturales, sociales, históricos y, en general, la promoción e imagen de un país. Existen algunas emisiones conjuntas con otros países.

Las emisiones se realizan en España (entre cuatro y ocho cada mes) y Andorra (una al mes) con diferentes importes. Presentan diferentes formatos.

1. **Sello.**
2. **Hoja bloque**: superficie de papel ilustrada en la que aparecen uno o más sellos, es la alternativa para mostrar personajes vivos en el entorno del sello.
3. **Pliego Premium**: presentan entre 12 y 20 sellos con un diseño e impresión que abarca la totalidad del pliego, todos alusivos a la misma temática. Incluyen citas literarias o textos descriptivos.
4. **Mini pliego**: contiene varios sellos conmemorativos de España o Andorra, en una pequeña hoja en cuyos márgenes se integran motivos de la emisión.

Los sellos pueden imprimirse en distintos sistemas (*offset*, huecograbado o calcográfico). En los últimos años se están incorporando muchas novedades, como relieves, troqueles, sabores u olores, también efectos innovadores como 3D o la realidad aumentada.

Glosario

Huecograbado: El sistema de impresión por huecograbado es un sistema de impresión rotativo en el que los cilindros recogen y transmiten la tinta y, mediante presión, imprime directamente al soporte plástico, pasando secuencialmente de un cilindro a otro en cadena.

Glosario

Impresión *offset*: El sistema de impresión *offset* es un sistema de impresión indirecto, ya que no se imprime directamente sobre el soporte utilizado. La imagen pasa a un cilindro de caucho y, desde ahí, al soporte final, que puede ser papel o plástico.

4.5.2. Libros de sellos

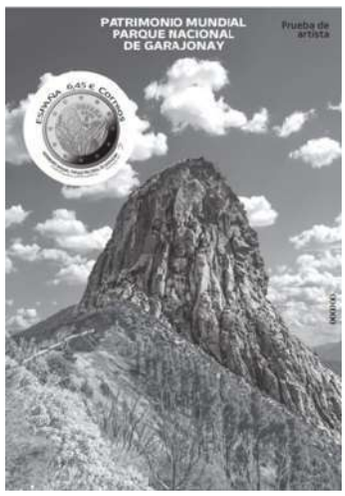
Correos presenta **libros de emisión anual**, *Valores en el tiempo*, con la recopilación de los sellos más importantes de cada año. Es el producto estrella de la Filatelia. Se publica cada año con todos los sellos de España y Andorra, ilustraciones, información, datos técnicos y todos los matasellos del año de primer día de circulación. Se comercializan con o sin sellos.

También publica **libros temáticos**. Son publicaciones cuyo contenido trata un tema concreto relacionado con la cultura, el arte, el deporte, la arquitectura, etc. Incluyen determinados sellos referentes al tema tratado. Como ejemplo:

- *Sellos de película,* 2017.
- *Los 300 mejores sellos de la Historia,* 2016.
- *Harry Potter*, 2018.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

4.5.3. Pruebas de artista



Son piezas únicas por su tirada limitada, su excepcional tratamiento y valor estético. Son impresiones calcográficas realizadas antes del proceso de impresión de algunos sellos. Se lleva a cabo una tirada reducida, que es muy valorada por los coleccionistas filatélicos como una variedad del sello.

4.5.4. Carpetas temáticas

La **carpeta con sellos** recoge un conjunto de sellos en relación con un asunto concreto, con la función de divulgar los valores del sello. Incluye textos, ilustraciones y diseños alusivos.

Glosario

Impresión calcográfica: Es una técnica de impresión en el que las imágenes son resultado de la estampación, mediante una prensa, de una plancha o lámina metálica en la que se han realizado incisiones para contener la tinta que se fijará al papel. Una vez obtenida dicha matriz, puede repetirse la operación un número más o menos determinado de veces antes de que se gaste la plancha.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

4.5.5. Numismática

La numismática es la ciencia que se ocupa del conocimiento relacionado con las monedas. Correos ofrece distintas opciones, todas con la garantía de la FNMT (Fábrica de la Moneda y Timbre).

- **Estuche, dípticos, trípticos**: son de gran calidad. Se realizan sobre un tema de especial relevancia social y artística. Incluyen elementos filatélicos (sello y prueba de artista) y monedas de curso legal sin circular.
- **Estuche monedas de colección**: producto exclusivo, en venta únicamente a través del canal Filatélico de Correos. Contiene una selección de monedas que representan algunos de los hechos históricos más trascendentales del año.
- **Euroset**: incluye todas las monedas españolas de curso legal, no circuladas, correspondientes a un determinado año.

4.5.6. Tu sello personalizado

Se trata de un servicio *online* de personalización de sellos. El producto final tiene como nombre comercial «**TU SELLO** personalizado». Permite transformar imágenes en sellos reales de Correos o convertir videos MP4 en un código QR. A partir de la imagen facilitada por el cliente o elegida de la galería de imágenes de Correos o del vídeo que transformaremos en un código QR, se puede diseñar un sello personalizado.

Los sellos tienen validez tanto en el ámbito nacional como internacional (teniendo en cuenta la tarifa del país a donde va dirigido).

Este servicio tiene múltiples ventajas, gracias a sus elementos diferenciadores que podrán ofrecer posicionamiento, exclusividad, notoriedad, calidad y modernidad. Por todo ello, es muy indicado para:

Hacer exclusivos los envíos de marketing directo.

- Promocionar negocios, productos, logos, eventos, o comunicaciones personales, celebraciones (bautizos, comuniones, bodas, etc.).
- Posibilitar la realización de colecciones (escudos, paisajes, mascotas, monumentos, etc.).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En cuanto a sus dimensiones, estos sellos en papel autoadhesivo fosforescente producidos por la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre se presentan en pliegos que, dependiendo del modelo, contiene un determinado número de sellos:

- Sello clásico: 28,8 x 40,9 mm, 25 sellos.
- Sello panorámico: 25 x 60 mm, 15 sellos.
- Sello con viñeta: 28 x 45 mm, 20 sellos.

Estos sellos poseen unas determinadas características técnicas:

- Espacio libre para la imagen personalizada: las palabras «España», «Correos» y «**TU SELLO** personalizado», y el valor del franqueo correspondiente ocuparán un espacio no superior a 10 x 28,8 mm, quedando libre el resto de la superficie: 2,75 x 2,20 mm.
- La definición mínima de las imágenes a insertar será de 300 dpi. El tamaño máximo de las imágenes es de 500 KB. Las imágenes deberán estar en formato JPEG.
- Los videos tendrán formato MP4, como máximo un tamaño de 3 MB, que es equivalente a aproximadamente un minuto de duración en una resolución aceptable.

El mínimo de pliegos por pedido será de 1, y el máximo será el correspondiente a un importe de 3.000 euros. Para pedidos superiores (IVA incluido), es preciso o bien realizar un nuevo pedido (en este nuevo pedido se utilizará la misma imagen), o bien dirigirse a un gestor comercial.

El franqueo que se insertará en los sellos será el correspondiente a una carta o tarjeta postal normalizada en los siguientes ámbitos:

1. **Tarifa A**: carta o tarjeta postal «normalizada» de hasta 20 g dirigida a España.
2. **Tarifa A2**: carta o tarjeta postal «no normalizada» de hasta 20 g, y carta o tarjeta postal de 20 a 50 g dirigida a España.
3. **Tarifa B**: carta o tarjeta postal «normalizada» de hasta 20 g dirigida a Europa (excluyendo Albania, Armenia, Bosnia, Chipre, Georgia, Malta, Moldavia y Rusia) y Groenlandia.
4. **Tarifa C**: carta o tarjeta postal «normalizada» de hasta 20 g dirigida al resto de países del mundo, incluyendo Albania, Armenia, Bosnia, Chipre, Georgia, Malta y Moldavia, y excluyendo a EE. UU., Canadá, Japón, Australia, Nueva Zelanda y Rusia.
5. **Tarifa D**: para carta o tarjeta postal internacional ordinaria «normalizada» dirigida a EE. UU., Canadá, Japón, Australia, Nueva Zelanda y Rusia, de hasta 20 g.

El precio del servicio consta de dos componentes:

1. Valor facial del sello más coste de producción y manipulación.
2. Descuentos por volumen de compra, a partir de un 10% por la compra de dos pliegos.

Se puede abonar con tarjeta de crédito o débito, PayPal o cualquier otro medio disponible en Correos *Online* que pueda determinar a discreción Correos.

Glosario

Fábrica de Moneda y Timbre (FNMT): La Fábrica Nacional de Moneda y Timbre Real Casa de la Moneda es una entidad pública empresarial (EPE) y medio propio (MP) de la Administración General del Estado, de conformidad con sus Estatutos y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Todas sus actividades se fundamentan en la seguridad integral, seguridad aplicada en los propios procesos de producción, en los productos, en el tratamiento de la información y en sus instalaciones. La actividad productiva se lleva a cabo en dos centros industriales ubicados en Madrid y Burgos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El proceso operativo de «**TU SELLO** personalizado» implica diferentes etapas:

1. **Admisión**. El cliente se registrará como usuario de Correos *Online*. Se realiza el proceso de envío de imagen o video, selección de tarifa, número de pliegos, formato, propiedad legal y dirección de envío. Introducirá los datos necesarios para el pago. Se comunica a través de *e-mail* la confirmación de la operación de admisión.
2. **Validación**. Correos se reserva el derecho a admitir las imágenes proporcionadas por los clientes que, en todo caso, respetarán las normas que protegen los derechos sobre estas, así como las que protegen los derechos fundamentales de las personas según se recoge en el protocolo de Validación de Pedidos. Si la imagen es aceptada, se da orden de impresión, recibiendo el cliente comunicación vía *e-mail* de la aceptación del pedido. Si la imagen es rechazada por la no adecuación al protocolo, se comunica al cliente por *e-mail* y se procede a la inmediata devolución del importe cobrado.
3. **Distribución y entrega**. Se estima que el plazo medio de entrega de los pedidos no exceda de los 5 a 7 días. El envío de los pliegos se realiza con carácter urgente por Paquete Premium.
4. **Plazo de ejecución**. El plazo de ejecución y entrega será de un máximo de 30 días.

4.5.7. Otros productos filatélicos: sobres de primer día de circulación, tarjetas postales, matasellos, A.T.M. y grabados

Los **sobres de primer día de circulación** son sobres con sello o sellos cancelados con un matasellos especial del primer día de circulación oficial de una emisión. El anverso se ilustra con un motivo relativo al tema de la emisión. En el sobre se adhiere el sello que constituye la emisión y se estampa el matasellos de primer día de circulación.

Se están incorporando novedades en los materiales empleados para el sobre, como madera, tela, celuloide y efectos troquelados.

Por ejemplo:

- «Cine Español. Festival de San Sebastián», sobre celuloide, 2015.
- «Emisión Conjunta España-Croacia. Encaje bolillos», sobre troquel, 2015.
- «Patrimonio Nacional Tapices», sobre tela, 2014.
- «Las Edades del Hombre. *Eucharistia*», sobre madera, 2014.

Las **tarjetas postales prefranqueadas** son **tarjetas postales** convencionales, con imágenes alusivas a diversos temas, que llevan el sello impreso, no adherido. Por eso pueden depositarse en cualquier buzón de Correos porque llevan el franqueo incorporado, tanto para destinos nacionales como internacionales.

El Área de Desarrollo de Negocio de Filatelia ofrece la posibilidad de matasellar los sellos de colección de sus clientes.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El origen del matasello fue en respuesta a la no utilización de la tasa de franqueo. A lo largo de los años ha adquirido valor, debido a su gran influencia en el coleccionismo filatélico, al perpetuar nuestros grandes acontecimientos, valores y logros.

Existen dos clases de matasellos:

- **Postales.** Su temática, generada y emitida por Correos, responde a un concepto global o particular. Llevan el logo y el símbolo de Correos. Se clasifican en:
  - Primer día de circulación.
  - Presentación.
  - Operativos (de oficinas principales y turísticos).
  - Especiales.

Conmemorativos. Son aquellos que responden a un evento, efeméride o acontecimiento solicitado a Correos por un externo, tanto de forma particular o corporativa, desde cualquier institución u organismo. Representa en su impronta, mediante imagen y texto, una referencia conmemorativa avalada con el logo y símbolo de Correos y una numeración correlativa anual. Este matasello es aprobado y autorizado por Correos y sirve para la **obliteración manual** en oficinas de Correos temporales o permanentes.

Glosario

Obliteración manual: Marca manual o con un instrumento sobre un sello postal, para evitar su uso posterior.

Por otro lado, las etiquetas son un reciente elemento de coleccionismo filatélico. Es el que más novedades aporta y mayor proyección de futuro. Se las conoce con el nombre de **ATM**. En España, los ATM provienen de un **dispensador de etiquetas de papel térmico**, autoadhesivo y que permite marcar el franqueo con las **tarifas** A, A2. B, C y D. Son muchos los países que ofrecen ATM, en sus distintas variantes, como elemento de coleccionismo. Dentro de nuestro entorno, cabría destacar a Francia, Reino Unido y Noruega entre otros muchos países.

Los **grabados** de calidad excepcional y alto valor artístico son reproducciones de sellos emitidos con anterioridad, referidos a un tema determinado y realizados mediante distintas técnicas de grabado. Las ediciones están limitadas a 500 unidades.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Tema 5

Nuevas líneas de negocio: Correos Logística. Correos Frío. Otros negocios

Contenido

5.1. Introducción

5.2. Nuevas líneas de negocio

5.2.1. Correos Logística

5.2.2. Correos Frío

5.2.3. Otros negocios

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

5.1. Introducción

Correos quiere aprovechar sus capacidades para penetrar en nuevos mercados que permitan reducir la dependencia del negocio postal y adaptarse a la demanda actual del mercado.

Correos es una empresa de transportes. Como tal, la logística (entendida como la actividad que abarca las funciones principales de admisión, transporte, tratamiento y distribución de envíos) es la pieza fundamental, sin la cual la actividad de la empresa no tiene sentido. Aprovechando esta fortaleza de la compañía, que además cuenta con activos que hacen que su capilaridad abarque todo el territorio nacional, la ambición de Correos es doble:

1. Explorar nuevos modelos de negocio que permitan explotar su dimensionamiento y fortalezas.
2. Capacitar a Correos con los recursos necesarios para realizar las nuevas actividades que demanda el mercado.

Estos nuevos modelos de negocio que se detallarán a continuación suponen que Correos desarrolle actividades actualmente no incluidas en su cadena de valor como son el almacenamiento, embalaje, agrupación de pedidos y demás funciones de lo que hoy se llama **logística integral**.

Glosario

Logística integral: Coordinación de todos los procesos necesarios para el flujo de materiales de una compañía, de tal forma que se haga llegar el producto desde el proveedor hasta el cliente final.

Tradicionalmente la logística de Correos se ha dedicado a la gestión de los envíos (no de los productos), a su transporte y tratamiento para que tanto remitente como destinatario estén informados del estado de los mismos. Sus grandes centros tratan flujos de mercancía (entendida esta como envíos ya preparados para entregar a destino) sin que esta sea manipulada ni almacenada: unen origen con destino llegando a la denominada **última milla**.

Glosario

Última milla: El último trayecto que ha de realizarse en la entrega final.

En la siguiente figura, en amarillo se ve dónde se situarán estas nuevas actividades que incluyen «la manipulación del producto».

Para que Correos desarrolle estas nuevas actividades, hay que dotar a la empresa de los recursos necesarios. Este es el caso de toda la línea de frío que se detallará a continuación, en el que tanto los vehículos como los embalajes, los sistemas de información y el producto requieren de unas características muy específicas de este sector que se caracteriza, además, por unos plazos de entrega muy exigentes.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Los activos de Correos son una de sus fortalezas. Dentro de los activos destacan sus bienes inmuebles los cuales han estado ligados a la actividad principal de Correos, que durante décadas ha sido el negocio postal y han sido dimensionados en consecuencia.

Correos tiene el reto de rentabilizar y adaptar estos inmuebles (incluyendo la gestión del espacio y del mobiliario) a las necesidades de las nuevas actividades y negocios que harán que la dependencia del postal disminuya.

5.2. Nuevas líneas de negocio

5.2.1. Correos Logística

Glosario

Correos Logística: Departamento que se encarga de la gestión de la cadena de suministro de las empresas que contraten el servicio; permite integrar los procesos logísticos y de distribución.

Correos Logística se encarga de la gestión de la cadena de suministro para las empresas que contraten el servicio. Permite integrar los procesos logísticos y de distribución. Se ofrecen soluciones eficientes y flexibles que agilizan las operativas, aumentan los niveles de servicio y reducen los costes de los clientes de Correos Logística.

Soluciones de Correos Logística:

- **Logística B2B.** Efectividad, compromiso y experiencia para optimizar la cadena de suministro y maximizar la rentabilidad del negocio de los clientes. Se puede ocupar de todo el proceso de suministro con clientes.
  Características:
  - Gran capacidad de almacenaje de nuestros centros logísticos.
  - Preparación de pedidos más eficientes adaptándonos según la necesidad de manipulación.
  - Gestión de stocks mediante *software* especializado.
  - Seguimiento e información a tiempo real.
  - Soluciones de transporte nacional e internacional y de logística inversa.

Glosario

B2B: Acrónimo de la expresión inglesa *Business to business* (de empresa a empresa).

- **Logística e-commerce.** Correos dispone de una amplia experiencia en la gestión integral de negocios e-commerce, cuenta con todos los medios para que crecer no sea un problema.
  Características:
  - Capacidad para adaptarnos a la regularidad de los pedidos del cliente.
  - Soluciones de control de stock e inventario para optimizar gestiones de compra.
  - Preparación de pedidos con procesos manipulativos adaptados a necesidades.
  - ***Tracking*** integral de todo el proceso para poder informar a los clientes del estado de sus compras.
  - Soluciones de transporte y de logística inversa adecuadas a cada estrategia.

Glosario

Tracking: Literalmente, seguimiento o rastreo. En logística, denota la posibilidad de saber en todo momento en qué fase o ubicación se encuentra un envío o pedido.

- **Logística promocional.** Soluciones logísticas pensadas para ayudar al cliente con las acciones de marketing, hacerlas más eficientes para promover el crecimiento de la em-

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

presa. Con Correos Logística se pueden desarrollar acciones de marketing puntuales que precisen operativas especiales o manipulación de muestras.
Características:

- Almacenamiento y catalogación del material promocional.
- Preparación y manipulado personalizado de los pedidos.
- Integración sencilla para la gestión y control de stock con el *software* de gestión de almacén.
- Soluciones de transporte adecuado a cada campaña.
- Logística inversa aplicada a la reutilización de los materiales promocionales.

- **Logística inversa.** El incremento de las compras *online* precisa de una gestión adecuada de las devoluciones, lo cual es un reto logístico para la gestión de costes e incluso en materia medioambiental. Correos Logística ofrece procesos ágiles y sencillos para volver a poner en circulación lo antes posible las mercancías.
  Características:

  - Soluciones de transporte de recogida ágiles y fiables.
  - Recepción y catalogación de los productos según criterios del cliente.
  - Integración con el sistema de gestión del cliente para facilitar el control de la devolución.
  - Almacenamiento de producto y preparación del nuevo pedido si fuera preciso.
  - Recuperación, reciclaje y gestión de materiales en el caso de que los productos deban ser destruidos.

Gestión de almacenes

Correos Logística ofrece una serie de servicios adicionales, entre los que se encuentra el de gestión de almacenaje, que responden a las necesidades de un sistema de logística integral.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

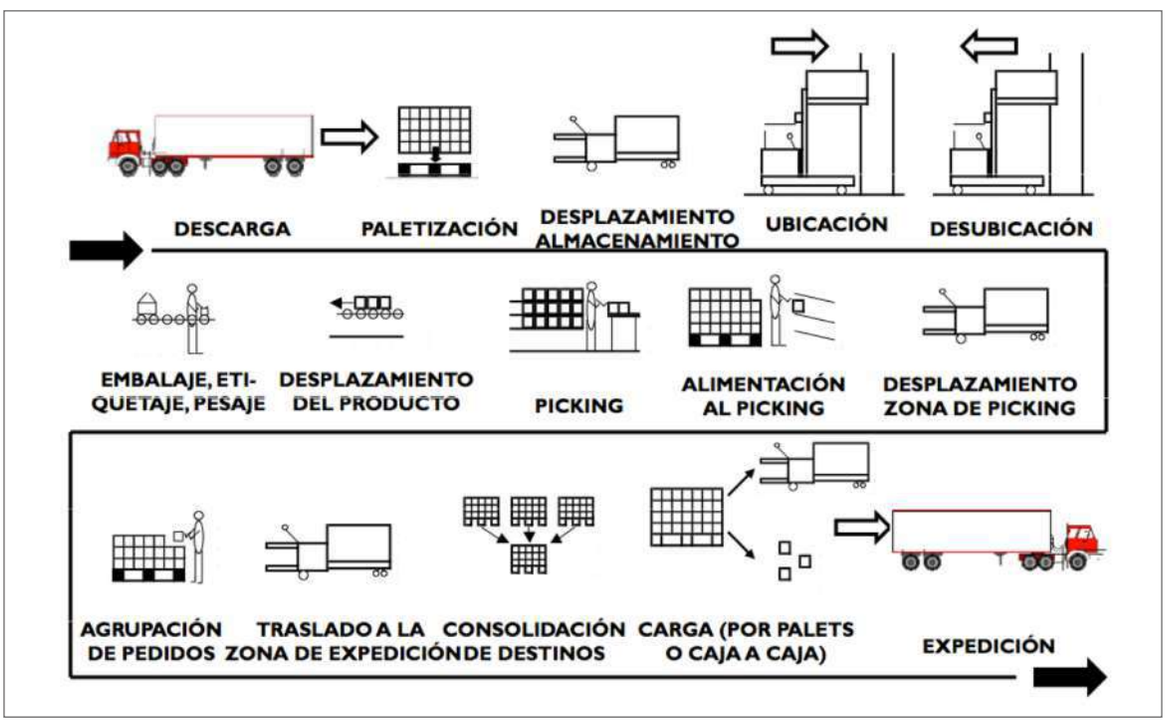
Además del detalle del servicio que se verá a continuación, Correos ofrece una serie de **servicios adicionales** que se definen como sigue:

- **Recepción de mercancía.** Recepción de los productos de nuestros clientes, confirmación de su buen estado y realización de un registro minucioso en cuanto a cantidad y calidad.
- **Almacenaje.** Custodia de los productos, organizándolos de modo que tengan un fácil acceso, manejo de la mercancía y control del stock.
- **Inventarios.** El ***software* de gestión de almacén** de Correos Logística permite tener un control de unidades y referencias para informar sobre el stock que está disponible en el almacén.
- **Preparación de pedidos.** Cuando nuestro cliente recibe un pedido, Correos Logística se encarga de prepararlo según las instrucciones facilitadas para expedirlo con la mayor agilidad.
- **Transporte.** Se envía el pedido al destino acordado; para ello Correos Logística ofrece todas las soluciones de transporte: paquetería tradicional, paquetería urgente, gran bulto, transporte dedicado y logística inversa.
- **Trazabilidad.** Correos Logística ofrece la trazabilidad de toda la operativa, lo que permitirá disponer de la gestión de los pedidos y el control del stock en tiempo real.

Estos servicios adicionales dan sentido a un proceso logístico de almacenaje eficiente y de calidad.

Glosario

***Picking*:** Es un término de aplicación general en inglés por su amplia difusión internacional en el ambiente de la logística y el transporte. El término *picking* es utilizado en la logística para designar a la estratégica tarea de preparación de pedidos. Consiste en recoger unidades de uno o varios productos almacenados en distintas ubicaciones, que están destinados a formar parte de un mismo pedido.



El concepto de almacén

El concepto de almacén adopta diferentes definiciones según la perspectiva de quien defina el término. Correos Logística adapta las diferentes versiones a su propio concepto de

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

servicio integral de calidad. Para Correos, **almacén** es el espacio planificado para la eficaz y eficiente manipulación y almacenaje de bienes y productos.

Según esta definición, se puede establecer una **tipología de almacenes** atendiendo al bien almacenado y a la función logística.

- **Según el bien almacenado:**
  - De materias primas.
  - De productos semielaborados.
  - De productos terminados.
  - De piezas de recambio.
  - De materiales auxiliares.
  - De documentación.
- **Según la función logística:**
  - De planta: Almacén de fábrica o elaboración de productos.
  - De distribución: Almacén de distribución.
  - De tránsito o plataforma: Almacén de tránsito punto intermedio.
  - De depósito fiscal: Almacén Aduana, en el cual se regula la salida de material vendido y se abona impuesto por las cantidades enviadas o vendidas.

Los objetivos que deben satisfacer, en general, los almacenes son:

- **Resolver los desequilibrios entre oferta y demanda.** La demanda, generalmente incierta, de un bien no coincide, en tiempo y cantidad, con su oferta, ya sea por la incertidumbre, restricciones productivas, plazos de transporte, etc.
- **Optimizar costes.** En algunos casos se obtienen mejores costes desacoplando demanda y oferta.
- **Servir de complemento al proceso productivo.** En algunos procesos se requiere un almacenamiento obligatorio previo al consumo (cuarentenas en farmacia, curado o maduración en productos alimenticios, etc.).
- **Mejorar el servicio al cliente.** Mayor proximidad al cliente permite mayor rapidez de respuesta que, en algunos casos, es crítica (productos frescos y perecederos).

¿Por qué define Correos Logística estos objetivos? La intención es dar respuesta a cuatro **factores estratégicos:**

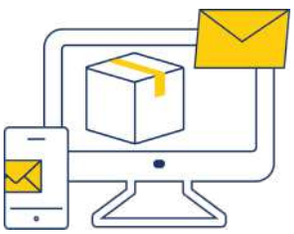
1. Obtener los niveles de servicio «concertados» con los clientes (Service Level Agreement).
2. Optimizar el flujo físico dentro del almacén.
3. Adecuación de la rotación de stocks.
4. Minimizar los costes totales de las operaciones destinadas a la recepción, el almacenaje y la preparación de pedidos.

Esta respuesta debe darse, además, respetando **seis principios básicos del almacenaje:**

- Aprovechamiento del espacio.
- Minimizar recorridos y frecuencia de los elementos de transporte.

Glosario

Almacén: Espacio planificado para la eficaz y eficiente manipulación y almacenaje de bienes y productos.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

***Outsourcing*:** Subcontratación, externalización o tercerización. Movilizar recursos hacia una empresa externa a través de un contrato.

- Fácil acceso al stock.
- Flexibilidad de almacenaje (ubicaciones).
- Adecuar a la rotación de stocks.
- Facilidad de control de stocks.

En ocasiones, las empresas pueden reducir costes externalizando (***outsourcing***) la función de almacenaje, es decir, dejando que las tareas correspondientes pasen a ser desarrolladas por terceros. ¿Qué factores influyen en la toma de decisión de externalizar el almacenaje?:

Glosario

***Partner*:** Empresa externa subcontratada.

FACTORES DE DECISIÓN		**Nivel de Contribución *(Core-Business)***	
		Alto	**Bajo**
Nivel de Competencia *(Know-how)*	**Alto**	No realizar *Outsourcing*	Realizar *Outsourcing* (si el *partner* nos da mayor valor añadido)
	Bajo	Realizar *Outsourcing* (si el *partner* nos da mayor valor añadido)	Realizar *Outsourcing*

¿Debe realizarse de forma total o parcial?

Glosario

Stocks: Conjunto de mercancías o productos que se tienen almacenados en espera de su venta o comercialización.

ÁMBITO DE ACTUACIÓN		**Cobertura sector**	
		Generalista	**Especialista**
Gestión Cadena	**Integral**	Todos los sectores, en todas las funciones	Algún sector en todas las funciones
	Parcial	Todos los sectores, en algunas funciones	Algún sector en algunas funciones

Para terminar este apartado, se exponen brevemente las **ventajas, riesgos e inconvenientes de la externalización** de la función de almacén.

- **Ventajas** competitivas de la externalización:
  - Mejora de costes por especialización.
  - Mejora de costes por el aumento de la productividad.
  - Mejora de costes por reparto de inversiones (distribución multicliente, no dedicada).
  - Mejora de control y causas.
  - Simplificación de la gestión.
  - Variabilización de los costes.
  - Ventajas logísticas:
    - No se requiere capital para invertir en la función.
    - Concentración en la actividad básica.
    - Mayor flexibilidad operativa.
    - Gestión profesionalizada del proveedor.
    - Incremento en el nivel de calidad y servicio.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Riesgos** e inconvenientes de la externalización:
  - Falta de mentalización (resistencia al cambio).
  - Procesos de externalización inadecuados.
  - Mala elección de la empresa de *outsourcing.*
  - Pérdida de control en la gestión.
  - Posibilidad de compartir el proveedor con competidores del negocio.
  - Transferencia de recursos humanos.

Glosario

Unidad de carga: Conjunto de unidades que se agrupan con el fin de facilitar su manejo, transporte o almacenamiento.

Equipamiento de almacenes

A) Unidad de carga

Se llama **unidad de carga** o de manipulación al conjunto de unidades que se agrupan con el fin de facilitar su manejo, transporte o almacenamiento. El número de unidades que constituyen la unidad de carga depende de la naturaleza y tamaño de las mismas, así como de los aspectos económicos de la distribución y su manejo.

Destacamos **tres conceptos** relacionados con la unidad de carga:

- **Unidad de consumo**. Es la unidad más pequeña de producto que el consumidor puede adquirir al detalle.
- **Unidad de entrega**. Cualquier agrupación de unidades de consumo que responda a las condiciones óptimas de explotación (producción, distribución y comercialización).
- **Unidad de venta** (al por mayor). Mínima cantidad de un producto que se vende.

Es importante elegir la unidad de carga de manera correcta puesto que es clave para facilitar las operaciones de manutención, almacenamiento y distribución. Algunos de los aspectos a tener en cuenta para esta elección son: peso, volumen, forma, resistencia, estabilidad, resistencia, facilidad de manejo, unidades de producto, unidades de carga estándar…

Los **tipos de unidades** de carga más frecuentes son:

- Cajas.
- Bandejas.
- Bidones.
- Bacs.
- Sacos.
- Rollos y bobinas.
- Paquetes.
- Contenedores.
- Paletas.
- *Rolls.*

Glosario

Bacs: Cajas especialmente diseñadas para organizar y conseguir un buen aprovechamiento del espacio en almacenes.

Las **principales cualidades** de una unidad de carga a tener en cuenta son:

- **Resistencia.** Permite apilar las unidades de carga y mejorar la eficiencia de los procesos de almacén y transporte.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Estabilidad.** Su importancia no solo se debe al sostenimiento, sino a la seguridad de personas, medios mecánicos e instalaciones. La estabilidad se puede aumentar con un buen sistema de apilado, una correcta configuración de la unidad de carga, uso de cintas adhesivas, flejes, **retractilado** o enfardado. Sin embargo, el uso de estos elementos complica y encarece el proceso logístico, por lo que se debe evaluar cuidadosamente el método a utilizar. También hay que tener en cuenta que el uso de enfardado o retractilado ayuda a proteger el género de hurtos, desperfectos, humedad, etc.

Glosario

Retractilado: Proceso de embalaje mediante el cual una máquina conocida como retractiladora envuelve o empaqueta la mercancía con un papel film termoplástico, evitando así que la mercancía se deteriore, dañe o ensucie durante su transporte y manipulación.

Por último, se considera que una unidad de carga es eficiente cuando su configuración optimiza el transporte, almacenaje y manipulación que se produce en la cadena de suministro. La **eficiencia de la unidad de carga** representa una serie de oportunidades y beneficios esperados:

- ***Oportunidades:***
  - Mejora de la productividad en la manipulación.
  - Operatividad en almacenes automatizados.
  - Aumento de la ocupación de los almacenes.
  - Estabilidad del apilamiento.
- ***Beneficios esperados:***
  - Reducción de costes de manipulación.
  - Reducción de costes de almacenaje.
  - Optimización de los elementos de manipulación y transporte interno.
- Mientras que la **ineficiencia de la unidad de carga** supone una serie de ***inconvenientes:***
  - Desaprovechamiento de los espacios.
  - Riesgos de accidentes.
  - Mayor esfuerzo en la manipulación.
  - Baja productividad en la preparación de pedidos.
  - Roturas de productos.
  - Imposibilidad de automatizar procesos.

B) Sistemas de almacenaje: bloque

En el almacenaje en bloque, las cargas se disponen directamente sobre el suelo, apiladas en filas y, ocasionalmente, con pasillos para el acceso a los diferentes bloques. Cada fila, de existir, deberá contener únicamente paletas de la misma **SKU** *(Stock Keeping Unit)* para facilitar las operaciones y el control de los stocks.

Glosario

SKU *(Stock Keeping Unit)*: Número o código asignado a un elemento para poder identificarlo en el inventario.

El producto se puede apilar sin necesidad de paletizado siempre que la unidad de carga lo permita.

Ventajas del sistema de almacenaje por bloques:

- Si se dispone del espacio suficiente, es el método más barato y flexible de almacenar.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Nula inversión en instalaciones de almacén.
- Uso muy eficiente de la superficie disponible para pocas SKU y grandes volúmenes de almacenaje.
- Control visual del stock siempre que los bloques sean monorreferencia y con idéntico estándar de paletizado.

Inconvenientes del sistema de almacenaje por bloques:

- Uso inadecuado del volumen por limitación en el apilado (aplastamiento y estabilidad).
- Dificultad en el acceso directo excepto a la carga más cercana y alta.
- No es factible para un número alto de SKU.
- Escasa selectividad.
- El flujo **FIFO** (*First In, First Out*) de estos productos no es posible.

Este sistema es el más recomendado para:

- Cargas preparadas para el apilamiento.
- Cargas sin exigencias de rotación, caducidad y gestión FIFO. De hecho, el almacenamiento por bloques es una gestión **LIFO** *(Last In, First Out).*
- Pocas SKU y de alta rotación con gran volumen de almacenaje.

Para finalizar, tres indicaciones **a tener en cuenta** en este tipo de almacenaje:

- El pasillo entre cargas debe permitir el paso de los medios de manutención utilizados.
- Al realizar el cálculo de los espacios necesarios se debe considerar alrededor de un 10 % de margen entre cargas.
- Cada fila de paletas debe contener una única SKU y debe vaciarse por completo antes de ubicar un nuevo producto.

C) Sistemas de almacenaje: estanterías convencionales

Consiste en el uso de estanterías metálicas para el almacenaje de mercancía paletizada. El diseño de las estanterías es muy flexible y se adapta con facilidad a la naturaleza, peso, volumen y dimensiones del producto a almacenar. Hay multitud de estanterías para todo tipo de cargas. Es el sistema más empleado pues permite el acceso directo y unitario a cada paleta almacenada; además, puede adaptarse a cualquier tipo de carga en lo que se refiere a peso y volumen.

Ventajas de las estanterías convencionales:

- Permiten un diseño muy flexible y se adaptan con facilidad casi a cualquier proceso.
- Permiten una distribución modular y efectiva del espacio de almacenaje.
- Se puede acceder rápidamente y sin dificultad a las distintas paletas con un sistema adecuado de identificación de las ubicaciones. No es necesario mover otra referencia excepto la deseada.
- Su implantación es sencilla y se adapta sin inconvenientes a los programas informáticos de gestión de almacén.

Glosario

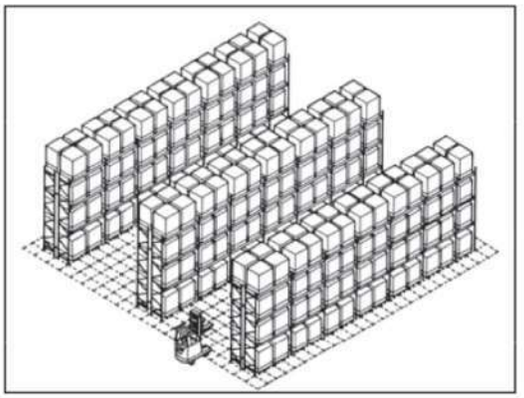
FIFO *(First In, First Out)*: Flujo consistente en que el lote de stock que entra primero en el almacén es el primero en salir.

Glosario

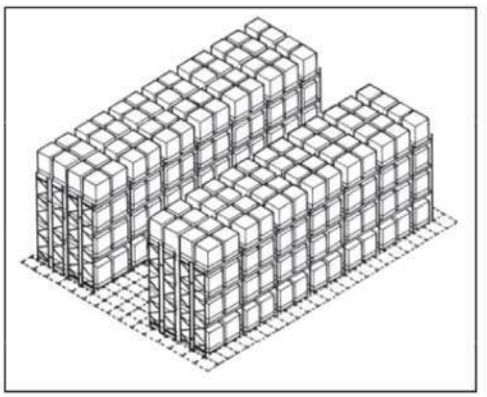
LIFO *(Last In, First Out)*: Flujo consistente en que el lote de stock que entra el último en el almacén es el primero en salir.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Permite un control exhaustivo de las existencias siempre y cuando la mercancía esté clasificada y organizada.
- El uso de carretillas retráctiles permite ahorrar aproximadamente un metro de pasillo y elevar la altura de trabajo hasta los ocho metros.



Estanterías de paletizado convencional



Estanterías de paletizado de doble fondo

Inconvenientes de las estanterías convencionales:

- Normalmente, la mercancía se almacena en paletas del mismo tipo en cada zona de almacén ya que las estanterías están diseñadas para un determinado tipo de paleta.
- El tamaño del hueco de la estantería limita las dimensiones de la altura de paletización.
- Permite realizar FIFO por paleta, pero, normalmente, no por unidad de venta.
- La anchura del pasillo entre estanterías (aprovechamiento de espacio) queda limitada por el tipo de elemento de transporte utilizado.
- Altura máxima de trabajo con carretillas convencionales en torno a los cuatro metros. Con mástiles especiales se puede llegar a los seis metros.

D) Sistemas de almacenaje: *drive-in* o compacto

En este sistema, la mercancía se almacena en estanterías sin pasillos que permiten la entrada de carretillas elevadoras dentro de ellas. Se utiliza para almacenar grandes cantidades de mercancía de la misma referencia, y se suele utilizar la doble entrada (frontal y trasera) para aumentar el número de referencias almacenadas.

El sistema específico *drive-in radio shuttle* convierte las estanterías compactas en un sistema de almacenaje de mayor capacidad, a la vez que aporta más velocidad y seguridad en las maniobras.

Ventajas del sistema *drive-in* o compacto:

- Aprovechamiento excelente del almacén, tanto en lo relativo a la superficie ocupada como al volumen almacenado.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- No requiere grandes inversiones ni en estanterías ni en elementos de transporte.
- Sistema simple y muy eficiente, no requiere grandes desplazamientos de la mercancía.

Inconvenientes del sistema *drive-in* o compacto:

- Solo una referencia por pasillo.
- Paletas de un solo tipo con la misma limitación de altura y peso.
- Gestión LIFO.
- No permite gestión FIFO.
- No es recomendable para mercancías con caducidad.
- Las carretillas han de adaptarse a las dimensiones de las estanterías.
- Requiere personal con mucha experiencia para manejar las carretillas dentro de las estanterías.
- Sufren golpes y daños con frecuencia. El movimiento de las carretillas dentro de las estanterías es lento.
- Una vez instalados, los *drive-in* no permiten, por lo general, otro uso.

Glosario

***Push-back*:** Alta densidad de almacenamiento, carga y descarga en el mismo pasillo.

E) Sistemas de almacenaje: estanterías dinámicas

En estas estanterías, las paletas se depositan sobre unos caminos con base de rodillos con pendiente, los cuales facilitan su desplazamiento. Al retirar la primera paleta en la parte más baja de la pendiente, avanza el conjunto restante hacia la parte que ha quedado libre.

Este sistema se suele utilizar para productos de gran rotación, preferentemente con paleta completa.

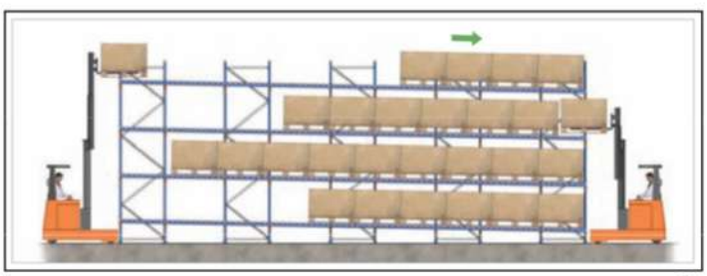
Hay **dos tipos básicos de estantería dinámica:** con reaprovisionamiento trasero y ***push-back*** con reaprovisionamiento por la cara del *picking.*

Ventajas de las estanterías dinámicas:

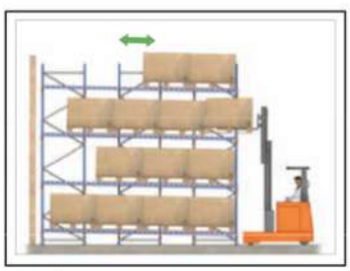
- Gestión estricta del FIFO.
- Uso muy eficiente del espacio.

Glosario

Estantería *push-back*: Sistema de almacenaje compacto por acumulación que permite almacenar 2, 3 o 4 palets en fondo por nivel.



Dinámica con carga trasera



Dinámica *push back*

Fuente: www mecalux.com

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Permite manejar grandes volúmenes de mercancía de manera muy simple.
- Ahorro de tiempo en las operaciones de manutención.
- No interfieren las operaciones de reaprovisionamiento con las de extracción (excepto *push-back*).
- Fácil control de stock.
- En cada fila solo hay una referencia.
- No requiere una gran inversión y es de fácil amortización.

Ventajas de las estanterías dinámicas *push-back:*

- Ahorro de espacio.
- Alta densidad de almacenamiento.
- Pocas referencias y mucha cantidad.
- Acceso por pasillo central.
- La maquinaria no tiene que entrar en los pasillos.
- Aprovecha, aproximadamente, el 70% de la superficie.

Inconvenientes de las estanterías dinámicas *push-back:*

- Solo una referencia por pasillo.
- Gestión LIFO.
- No recomendable para caducidades.
- Movimientos lentos.
- Una vez instaladas no permiten otro tipo de uso.

F) Sistemas de almacenaje: estanterías móviles

Las estanterías móviles son estanterías similares a las clásicas, pero en lugar de estar ancladas, van montadas sobre raíles para deslizarse sobre ellos. Se pueden unir unas a otras para formar bloques compactos, o bien separarse según necesidades, abriéndose un pasillo único que permita acceder a la ubicación deseada. Se utilizan con frecuencia en cámaras frigoríficas y para almacenar archivos documentales.

Ventajas de las estanterías móviles:

- Muy buena utilización del espacio.

Inconvenientes de las estanterías móviles:

- Solo son aplicables para artículos de baja rotación (acceso esporádico).
- Altura limitada (10 metros).
- Carga limitada para favorecer el movimiento de estanterías.
- Requieren ciertos niveles de inversión.

G) Sistemas de almacenaje: automáticos de palets

Los almacenes automáticos son estructuras, generalmente, de gran altura, donde los elementos de almacenamiento y manutención están integrados y son controlados por un sistema informático que lanza la orden de ubicación/desubicación cuando es necesario.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Se recomiendan estas instalaciones para empresas con una gama amplia de referencias, gran volumen de stock, alta rotación de artículos y unidades homogéneas de paletizado.

El perfecto nivelado del suelo es de especial importancia en estas estructuras ya que pequeñas irregularidades del solado producen oscilaciones que pueden invalidar las operaciones y, además, son peligrosas a varios metros de altura.

Dentro de los **sistemas automáticos** se encuentran: los sistemas de almacenaje en altura y con transelevadores automáticos, los autoportantes y los parkings.

También existen sistemas semiautomáticos que aportan una mejora en la actividad interna: **mini load,** carrusel horizontal, carrusel vertical y lanzadera.

Ventajas de los sistemas automáticos:

- Aprovechamiento óptimo de la superficie y los volúmenes de almacenamiento.
- Eficiencia operacional muy alta.
- No necesita de operarios. No está sujeto a errores humanos.
- Control absoluto de stock.

Inconvenientes de los sistemas automáticos:

- Requieren de unas inversiones iniciales muy altas.
- El paletizado ha de ser homogéneo y de gran calidad para evitar accidentes en el tratamiento automático.
- Debe estar soportado por un sistema informático muy sofisticado.
- Elevados costes de mantenimiento.
- Una vez implantado el sistema es muy difícil modificarlo.

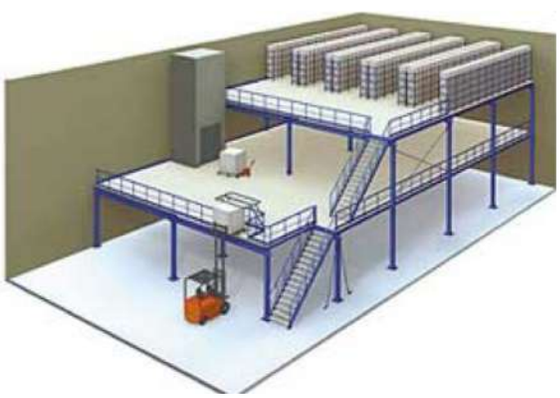
Glosario

Mini load: Sistema de almacenaje automatizado que se utiliza para el movimiento de cajas o bandejas. Sirve para organizar, colocar y extraer cajas o bandejas que se encuentran en las estanterías del almacén.

H) Sistemas de almacenaje: otros sistemas

Entre otros:

- Entreplantas.
- Cantiléver (perfiles).
- Especificaciones especiales (chapas).
- Armarios.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- *Picking:*
  - Estanterías simples.
  - Dinámicas de cajas.
  - Sectoriales: dispensadores…

Cuadros resumen de los sistemas de almacenajes

- **Características**

TIPO	M³/PALET	€/PALET	*PICKING*	UTILLAJE	LIMITACIONES	OBSERVACIONES
Estantería convencional	6,5	23	Niveles 0 y 1 (superiores con recoge-pedidos)	Carretillas frontales o retráctiles	Ancho pasillo y altura almacenaje	Requiere mucho volumen por palet
Estantería móvil	4	100	No *picking*	Carretillas frontales o retráctiles	No hay *picking*	Solo reserva
Estantería de pasillo estrecho	5,2	24	Niveles 0 y 1 (superiores con retráctiles tipo *«man up»*	Trilaterales	• Pasillo ocupado por carretilla. • Cambio de pasillo	Imprescindible filoguiado o guiado mecánico
Drive-in	3,5	30	Normalmente no se utiliza para *picking*	Carretillas especiales para *drive-in*	• 1 SKU por pasillo. • Gestión LIFO	No es recomendable para producto con caducidad
Drive-in/drive-out	4	30	Palet trasero	Carretillas especiales para *drive-in*	Permite gestión FIFO	Necesita mayor espacio para operaciones
Por gravedad o dinámica	3,5-4	110	Palet delantero	Carretillas frontales o retráctiles	Acceso palets	Muy caro
Entreplantas o mezanines	7	250	Todo es *picking*	Montacargas o, en su defecto, carretillas	Subida/bajada palets	Flexibilidad para hacer stockaje de SKU de pequeño tamaño y rotación media-baja
Automático con transelevador	5,2	150	No *picking*	Transelevador	Transelevador/ pasillo	Zona de *picking* externa
Automático con carros móviles	5	180	No *picking*	Carros móviles	Dependencia proveedor	Zona de *picking* externa

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Puntos fuertes y débiles de los sistemas**

TIPO DE ESTANTERÍA	PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
Convencional	• Acceso directo a todos los palets. • Precio.	• Gran volumen de almacén. • Ancho de pasillos. • N.º palets *picking* (restringidos).
Móvil	• Aprovechamiento del volumen.	• No hay *picking*. • Coste alto.
Drive-in	• Aprovechamiento del volumen. • Útil en tamaños pequeños. • Coste bajo.	• Solo para casos muy concretos. • No FIFO. • Solo LIFO.
Drive-in/drive-out	• Aprovechamiento del volumen. • FIFO.	• Solo para casos muy concretos.
Por gravedad	• Aprovechamiento del volumen. • Facilita el acceso a palets.	• Solo compensa si la rotación es muy alta. • Coste.
Pasillo estrecho	• Aprovechamiento del volumen. • Precio.	• Utillaje caro (trilaterales). • Reposición durante *picking* complicada.
Entreplanta	• Flexibilidad. • N.º palets *picking.*	• Coste inversión inicial. • Reabastecimiento y salidas.
Automática con transelevador	• Reducción costes de personal. • Aprovechamiento del volumen.	• Coste inversión inicial. • Zona externa *picking*. • Mantenimiento/palets perfectos. • Requiere aplicación informática costosa. • Flexibilidad.
Automática con mini loads	• Gran volumen de movimientos. • Aprovechamiento del volumen.	• Ídem al anterior. • Solo piezas pequeñas.

- **Aprovechamiento de la superficie disponible**

TIPO DE SISTEMA DE ALMACÉN	APROVECHAMIENTO DE LA SUPERFICIE
En bloque	80%
Estantería convencional con carretilla frontal	40%
Estantería convencional con retráctil	55%
Estantería de pasillo estrecho con trilateral	60%
Estanterías dinámicas	70%
Almacén automático con transelevador	65%
Estanterías móviles	85-90%

Elementos de manutención y transporte interno

A) Transpaletas

- **Transpaleta manual** consta de unas horquillas y un grupo de elevación accionado por una bomba hidráulica de forma manual a través del mango de la transpaleta que eleva las horquillas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Características:

- La carga se suele elevar más de diez centímetros.
- Se utiliza para transporte ocasional de cargas en distancias cortas al nivel del suelo.
- Normalmente las cargas van colocadas sobre paletas.
- Las transpaletas pueden mover cargas de hasta 2.500 kilos.
- El suelo debe ser liso, sin irregularidades, para evitar que la carga pierda estabilidad.
- Se ataca la paleta por el lado corto para evitar tener que pasar por encima de los travesaños del palet, ya que si la transpaleta no está bien posicionada al iniciar el movimiento de elevación, puede dañar a la paleta.

- **Transpaleta eléctrica de conductor a pie** es muy parecida a la manual, pero las tareas de elevación y desplazamiento de las cargas son realizadas con energía eléctrica suministrada por baterías incorporadas.

  Características:

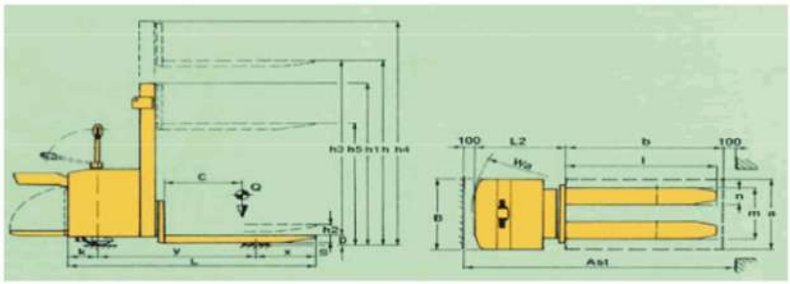
  - El conductor se desplaza andando y gobierna la transpaleta con el mango, donde se encuentran los dispositivos de marcha adelante/atrás y de elevación.
  - Se utilizan estos dispositivos cuando las distancias a recorrer son mayores, las cargas más pesadas o el uso es más frecuente.

- **Transpaleta eléctrica de conductor a bordo** es muy parecida a la anterior, pero en este caso el conductor va a bordo de la carretilla, bien de pie, bien sentado. Se utilizan cuando las distancias a recorrer son grandes, hay que realizar muchos movimientos o cuando se necesitan ciclos de trabajo rápidos.

B) Apiladoras

Las apiladoras, manuales o eléctricas, son los elementos de manutención más simples para elevar cargas. Se utilizan para trabajos ocasionales en los que se deba elevar paletas hasta una altura generalmente no superior a los tres metros.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



C) Recogepedidos

Son máquinas pequeñas, rápidas y fáciles de manejar. Se utilizan para preparar pedidos sobre paletas o carros, y cuando los recorridos son largos. Pueden llegar desde el nivel de suelo hasta los doce metros.

Recogepedidos BT con carro

Recogepedidos nivel medio

Recogepedidos nivel bajo

Recogepedidos nivel alto

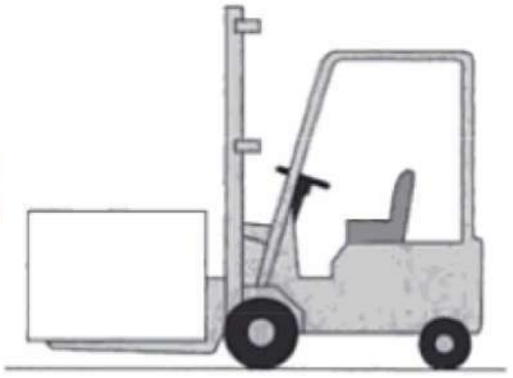
D) Contrapesadas

También llamadas frontales, es el primer tipo de carretilla que llegó a popularizarse. Como puede apreciarse en la imagen, el momento ejercido por la carga sobre el eje delantero es neutralizado por el propio peso de la carretilla cuyo centro de gravedad (CDG) se sitúa entre los ejes delantero y trasero:

Características:

- Pueden ser accionadas por motores eléctricos de baterías o de combustión, alimentados por LPG *(Liquefied Petroleum Gas)* o diésel.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Fuente: manual de logística

- Solo las carretillas eléctricas pueden operar en recintos cerrados.
- Estas carretillas se utilizan para descargar camiones, apilar cargas paletizadas o reaprovisionar estanterías.
- Suelen llevar neumáticos de caucho para trabajar tanto en el interior como en el exterior, en suelos desiguales.
- Atacan las paletas por ambos lados.
- Suelen elevar cargas hasta siete metros.
- Necesitan pasillos de operación muy anchos.

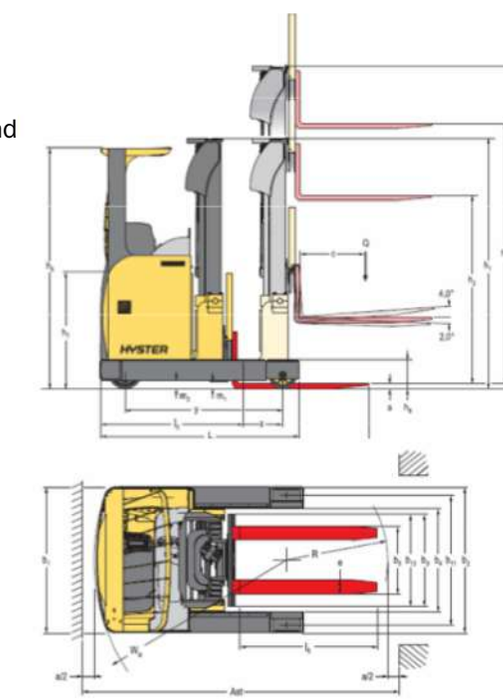
E) Retráctiles

Estas carretillas, a diferencia de las frontales que transportan la carga más allá de los ejes delanteros, transportan la carga entre los ejes delantero y trasero, reduciendo la longitud total del conjunto carretilla + carga y, por tanto, la anchura mínima necesaria del pasillo donde ha de moverse.

Características:

- La anchura de la carga viene limitada por la separación entre los ejes delanteros.
- Normalmente, para carga paletizada en 800 × 1.200, se transporta el palet atacándolo por la parte estrecha.
- Las carretillas retráctiles pueden alcanzar alturas de hasta doce metros y cargas de hasta 2.000 kilos.

Retráctil Alfaland



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

F) Trilaterales

Las carretillas trilaterales son máquinas que permiten un uso muy eficiente del espacio ya que trabajan con pasillos de 1,7 metros y a alturas que pueden llegar a catorce metros.

Características:

- Las horquillas giran 180° y pueden trabajar a ambos lados del pasillo.
- Han de circular guiadas por el interior del pasillo, bien por filoguiado (un hilo conductor enterrado en el suelo que produce un campo magnético detectado por la carretilla), bien mediante guiado mecánico por un perfil apropiado fijado al suelo.
- La planimetría de la superficie por la que se desplaza la trilateral ha de ser mucho más exigente y el acabado ha de ser excelente.
- Son más caras que las carretillas convencionales.
- Requiere espacios libres para cambios de pasillo de las máquinas. Estas maniobras son muy ineficaces en el caso de guiado manual.

G) Carruseles

Son sistemas de *picking* del tipo «producto a operario». Los hay en horizontal y en vertical.

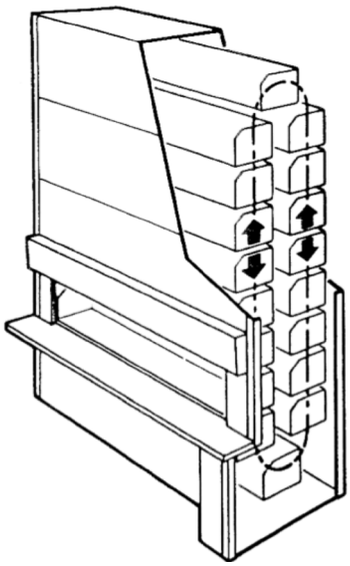
Características:

- El carrusel presenta las cubetas delante del operario, señalando mediante una luz, en un *display* luminoso, cuál debe elegir y cuántas unidades.
- El operario toma las piezas, las lee con un lector de códigos de barras y las deposita en la caja correspondiente situada en la mesa de preparación de pedidos.

Glosario

Planimetría: Parte de la topografía que trata la medición y representación de una porción de la superficie terrestre sobre una superficie plana.

Carrusel horizontal ET Systems



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

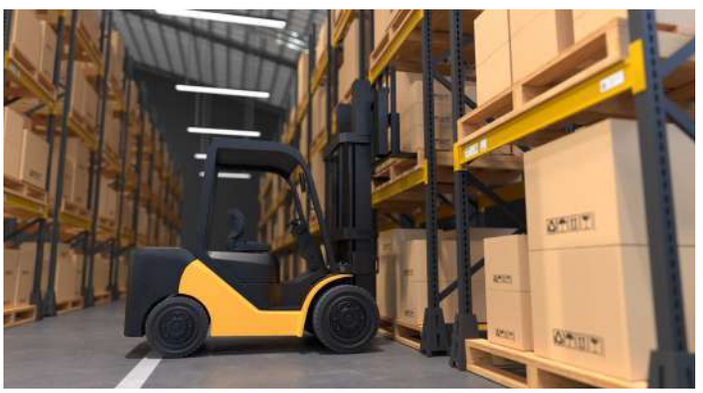
H) Lanzaderas *(shuttle)*

El producto se encuentra almacenado en bandejas dispuestas verticalmente. A diferencia de los carruseles verticales, solo se desplaza hasta la ventana de acceso aquella bandeja sobre la que se ha de realizar el *picking.*

I) Otros equipamientos

- Sorter Vanderlande: sistema clasificador plano.
- Caminos de rodillos.
- Cinta transportadora.
- Cinta telescópica para cargar/descargar camiones.
- Lector de código de barras, peso y cubicaje.
- Enfardadora semiautomática.
- Flejadora automática.
- AGV apilador.
- Lector de códigos de barras.

Cinta transportadora



Apiladora

Lector de códigos de barras

J) Muelles de carga y abrigos

Las operaciones de carga y descarga en almacenes se realizan, normalmente, desde muelles de carga y no desde el suelo en el exterior del almacén porque:

- El vehículo está más cercano al almacén y se reducen los desplazamientos.
- No hay desniveles ni irregularidades en el firme que ralenticen o compliquen las operaciones de carga y descarga.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Vista exterior muelles de carga

Vista interior muelles de carga

- No se necesitan carretillas de exterior, normalmente más robusta que los equipos de interior y, por tanto, más caras.
- Las operaciones se realizan a salvo de las inclemencias meteorológicas.
- Se minimizan los cambios de temperatura y se evita romper la cadena de frío.

El diseño de un almacén

A la hora de diseñar un almacén se deben tener en cuenta 3 niveles de planificación:

1. Planificación estratégica: distribución, productos, estimación de volúmenes a almacenar, etc.
2. Planificación táctica: necesidades de la empresa, definición de plantilla, previsión de ventas, etc.
3. Planificación operativa, recursos y planificación de actividades para asegurar la operación diaria del almacén.

A) Zonas de un almacén

Las zonas más habituales, que pueden verse en la siguiente imagen, son:

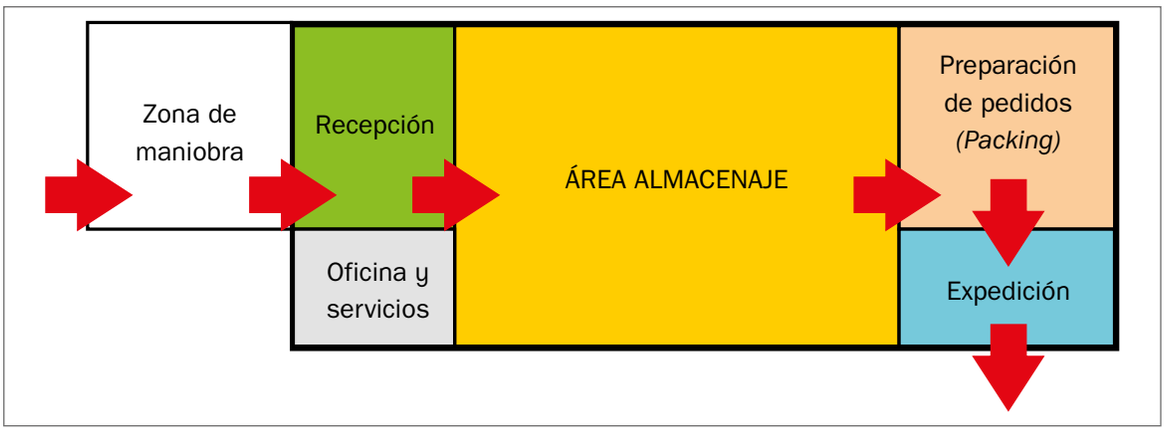
- Muelles y zonas de carga/descarga/maniobra.
- Zonas de recepción.
- Zonas de almacenaje.
- Zonas de preparación.
- Zonas de salida.
- Otras zonas.

Dentro de «otras zonas» pueden darse diferentes espacios necesarios: aparcamiento de vehículos, stock de reserva, consolidación y verificación, embalado y embalajes, devoluciones, cámaras (frigoríficas, de seguridad…), oficinas, vestuarios/servicios, para palets vacíos, para envases vacíos, carga de baterías, mantenimiento, residuos (plásticos, cartón…), etc.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

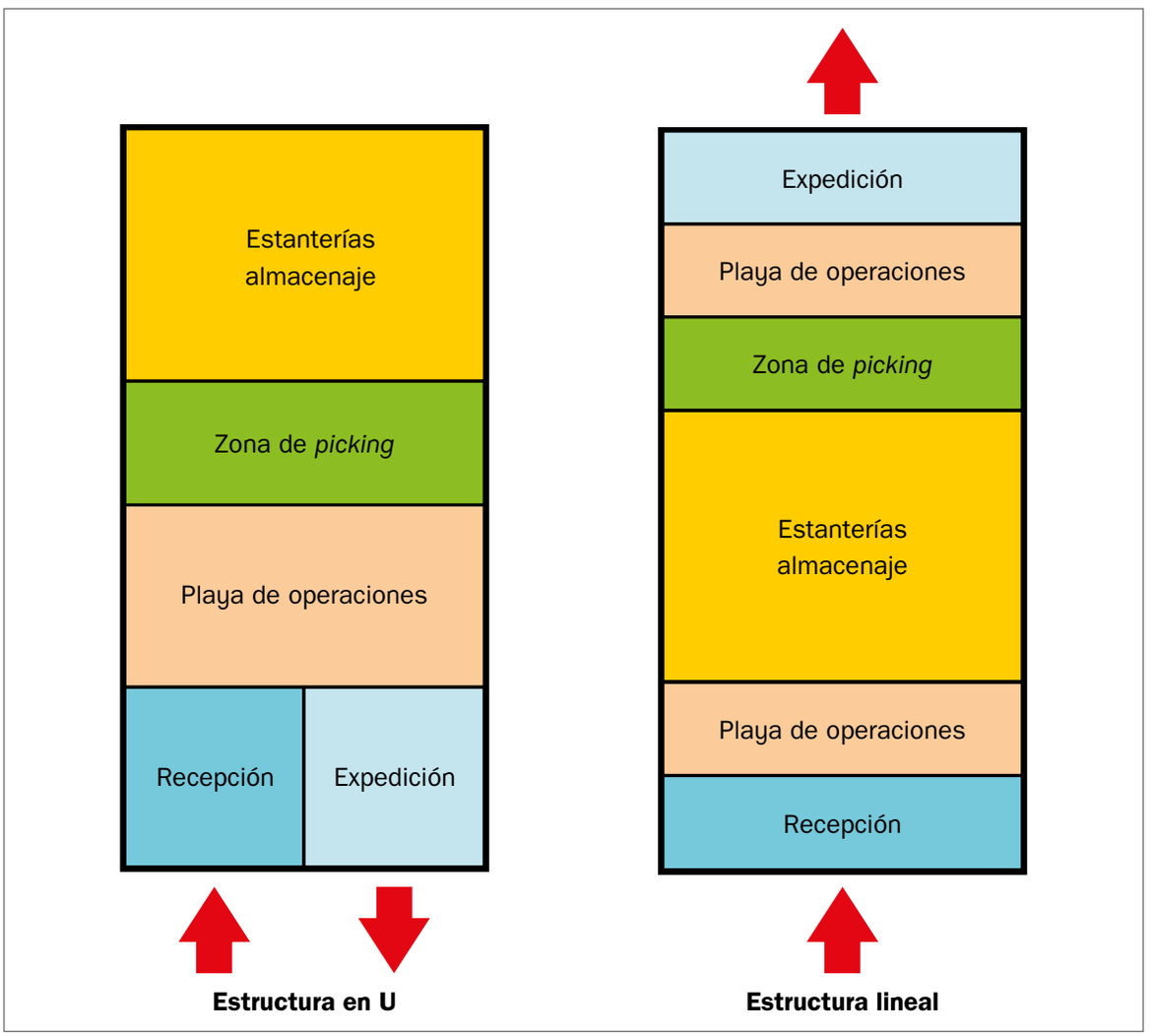
***Layout*:** La noción de layout suele utilizarse para nombrar al **esquema de distribución** de los **elementos** dentro un **diseño.** Es habitual que un diseñador que se dedica a la creación de **páginas web** desarrolle un *layout* y se lo presente a su cliente para que este lo apruebe y decida sobre la distribución de los contenidos.



B) Layout

Por lo general el diseño y distribución de los espacios en un almacén se hace en función de las mercancías. En empresas de logística las opciones son en forma de I, de L o de U; mientras que en empresas industriales se tiende a la forma de S o de O.

Los centros de distribución se clasifican, fundamentalmente, según su diseño en dos tipos: estructura en U y estructura lineal:



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

C) Criterios de zonificación

Los criterios de distribución dentro de un almacén deben responder a cinco cuestiones básicas:

- Compatibilidad.
- Complementariedad.
- Tamaño.
- De acuerdo con la carga de vehículos (plataformas).
- Rotación (ABC de salidas):
  - Según la ratio de movimientos de salida (Pareto):
    - A: 20% artículos, 80% líneas de extracción.
    - B: 30% artículos, 15% líneas de extracción.
    - C: 50% artículos, 5% líneas de extracción.

- **Zona de SKU tipo A:**
  - Artículos de muy alta rotación. Pocas SKU.
  - Zona de gran accesibilidad, cercana a las áreas de almacenaje y expedición.
  - Si la naturaleza del producto lo permite, almacenaje en bloque, *drive-in* o dinámicas.

- **Zona de SKU tipo B:**
  - Artículos de rotación media.
  - Número considerable de SKU (30%).
  - A veces es necesario subdividir esta zona y asignar estanterías dinámicas a las de más alta rotación del grupo y estanterías convencionales para hacer *picking* sobre paleta al resto.

- **Zona de SKU tipo C:**
  - Gran número de referencias con baja o muy baja rotación.
  - Se suelen colocar en las zonas más alejadas. A veces es necesario ubicarlas en mezanines (estructuras en altura), paternóster (especie de ascensor con compartimentos abiertos), almacenes verticales…
  - El tamaño de la ubicación dependerá de la disponibilidad del espacio.

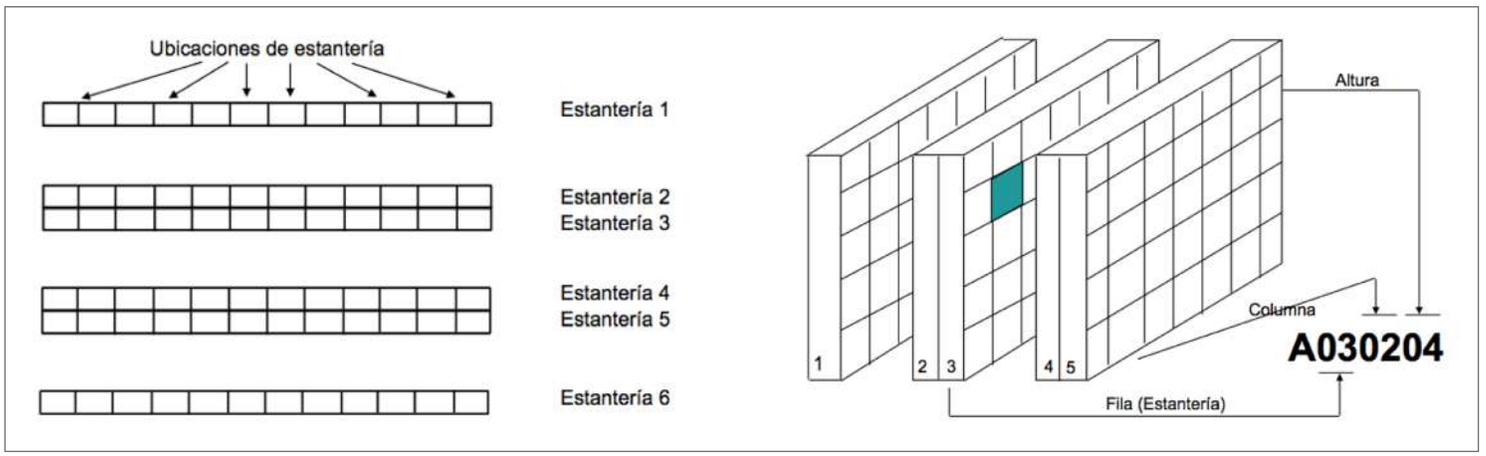
D) Gestión de ubicaciones

Una vez definidas las diferentes áreas del almacén y el tipo de estanterías, se deben definir las **ubicaciones**, es decir, los lugares destinados a alojar temporalmente los artículos o sus unidades de carga. Cada ubicación del almacén debe estar claramente identificada, de tal forma que a cada ubicación le corresponda uno y solo un código, y, recíprocamente, que cada código determine una sola ubicación.

Glosario

Ubicaciones: Lugares destinados a alojar temporalmente los artículos o sus unidades de carga.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



- Codificación por estanterías:
  - Se utiliza cuando se realizan recorridos de ida y vuelta por el mismo pasillo.
  - A cada estantería se le asigna un número correlativo.
  - En cada estantería, cada profundidad recibe un número correlativo, comenzando siempre en la cabecera.
  - Por último, cada altura recibe un número correlativo de abajo arriba.

Este sistema de coordenadas descrito se representa gráficamente como sigue:

- Ubicaciones según la entrada:
  - *A priori.* El proceso de asignación de ubicación consiste en:
    - Consulta al sistema de las ubicaciones vacías.
    - Asignación de ubicación más conveniente.
    - Ubicación física del producto.
    - Confirmación al sistema de la ubicación correcta.
  - *A posteriori.* En este caso el proceso de asignación es:
    - Ubicación física del producto, en la posición conveniente, de forma manual.
    - Información al sistema de la ubicación ocupada.

E) Métodos de almacenaje

Vamos a comentar algunas características de tres métodos de almacenaje más comunes: organización de la ubicación de los productos, flujo de entrada/salida y optimización del espacio disponible.

Método de almacenaje según la **organización del almacenaje.** Podemos enfrentarnos a:

- **Almacén ordenado:** asignación de un único lugar, fijo y predeterminado, para cada producto.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Almacén caótico:** «hueco libre», el almacenaje de las mercancías se realiza de manera que se asignan las ubicaciones a medida que se van recibiendo, siguiendo unos criterios básicos de zona, tamaño, condiciones…

Método de almacenaje según **flujo de entrada/salida.** Dos opciones:

- **FIFO:** el artículo que entra primero es el que sale en primer lugar. Adecuado para productos perecederos.
- **FEFO** (*First expire, First out*): el artículo que antes caduca es el primero que sale.
- **LIFO:** el artículo que entra en último lugar es el primero en salir. Obligado en el almacenaje en bloque y en estanterías compactas.

Glosario

FEFO *(First expire, First out)*: Flujo en el que el lote de stock que primero caduca, de los que hay en el almacén, es el primero en salir.

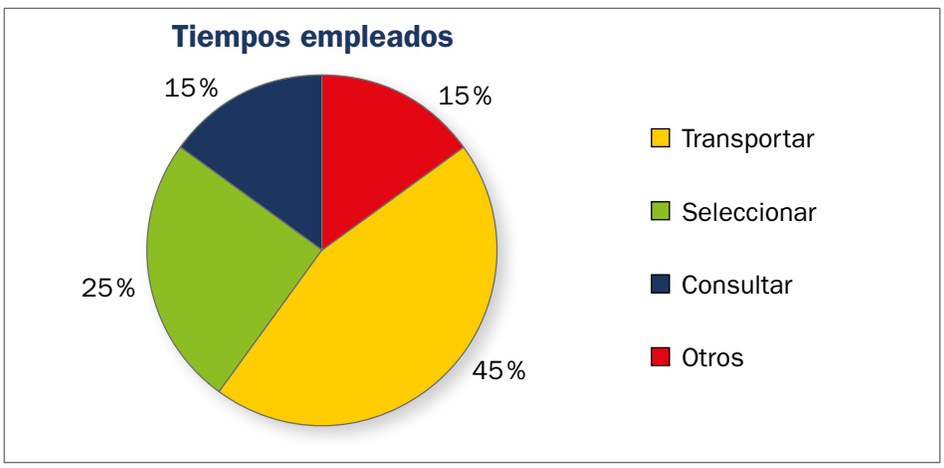
El ciclo logístico del almacén

El concepto fundamental en este punto es el de **pedido**. Un pedido es la demanda por parte de nuestros clientes de un producto o servicio atendiendo a los compromisos pactados en tiempo de servicio, cantidad de producto y calidad de servicio, atendiendo a requerimientos que van desde la caducidad del producto hasta la trazabilidad y la calidad del producto, sin olvidar que para mantener la competitividad debemos ser eficientes y eficaces, mesurando los costes a través de la eficiencia del transporte, la optimización de la unidad de carga, el correcto mantenimiento del stock, el almacenaje seguro y la mínima manipulación.

Glosario

Pedido: Demanda por parte de nuestros clientes de un producto o servicio atendiendo a los compromisos pactados en tiempo de servicio, cantidad de producto y calidad de servicio.

La importancia de la preparación de un pedido (*picking*) es fundamental por dos cuestiones. Por un lado, por el coste, que en algunos casos puede representar más del 60 % del coste total de las operaciones que se realizan en un almacén; y por otro lado, por su incidencia en la calidad del servicio: la calidad y fiabilidad del servicio son elementos claves de competitividad. El tiempo empleado en la preparación es básico en las dos cuestiones mencionadas.



A la hora de **diseñar la zona de *picking*** debemos tener en cuenta diferentes factores:

- **Características de los productos:** compatibilidad, propiedades físicas, tipologías de almacenamiento… Estos parámetros determinarán el tipo de *picking* y los sistemas de manutención aplicados al área de *picking* que se utilizarán.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Número de referencias a manejar:** aportará información para el dimensionamiento del área.
- **Índice de rotación por referencias:** es necesario establecer el ABC de rotación de cada producto para poder ubicar de forma correcta los productos con los recorridos de *pickers* (hombre-producto) o la colocación en los sistemas producto-hombre.
- **Tipología de las reposiciones.**
- **Métodos operativos que se utilizarán.**

Hay que tener en cuenta una serie de **factores de optimización** para la preparación de pedidos:

- Se almacena el producto según la frecuencia de recogida (ABC): *Cross Analisis.*
- La información de los pedidos es clara y ordenada, atendiendo a la secuencia de recogida.
- Cuándo se reducen los trabajos administrativos.
- Coordinación con compras y aprovisionamiento para evitar tiempos de esperas.
- Cuándo se equilibran las tareas de extracción.

Entre estos factores de optimización, debe prestarse especial atención a las acciones relacionadas con tiempo, peso y volumen.

¿Qué factores son claves en los tiempos de preparación?

- Tiempo de reflexión del *picker.*
- Tiempo por la variación de peso y volumen: afección.
- Posición del operario frente al producto.
- Distancia media de extracción.
- Fragilidad del producto a manipular.
- Limitación de cargas máximas (parámetros establecidos por el INSHT).

Otro tipo de condicionantes para la correcta preparación de pedidos buscando cero errores a la vez que se maximiza la productividad y la calidad son: el artículo (unidad de preparación: medidas, peso…), el surtido (número de referencias), el análisis ABC (clasificación de los artículos según su frecuencia de salida), la estructura del pedido (unidades/línea), las líneas del pedido (posiciones), la cantidad de pedidos y las unidades de manipulación (palets/módulos completos, bultos/cajas completas, unidades sueltas/fracciones).

A) Fases de la preparación de un pedido

1. Preparativos.

- Captura de datos y lanzamiento de órdenes clasificadas (resumen de albaranes, segmentación de albaranes por zonas…).
- Preparación de los elementos de manutención (carretillas, carros, palets, *rolls,* embalajes…).

2. Recorridos.

- Desde la zona de operaciones hasta el punto de ubicación del producto.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Desde un punto de ubicación al siguiente y así sucesivamente.
- Vuelta a la zona de inicio desde la última posición.

3. Extracción.

- Posicionamiento en altura, extracción, recuento, devolución del sobrante.
- Ubicación sobre el elemento de manutención interior (palet, *roll,* carro…).

4. Verificación de la preparación.

- Control, embalaje, acondicionamiento en cajas, precintado, pesaje y etiquetado.
- Traslado a la zona de expedición y clasificación por agencias, rutas, destinos…
- Elaboración de la hoja de ruta *(packing list)* del transportista o relación de albaranes cuya mercancía es transportada.

B) Principios de la preparación de pedidos

Operatividad: eficacia de las instalaciones y eficiencia de los trabajadores.

- Minimizar los recorridos con una adecuada zonificación ABC de líneas de pedido.
- Mínimas manipulaciones conciliando las unidades de compra y las de distribución.

Calidad del proceso:

- Rotación del stock: FIFO, FEFO o LIFO.
- Inventario permanente.
- Cero errores.

Calidad del servicio:

- Preparar al cliente lo que quiere, como lo quiere y cuando lo quiere.
- Información en tiempo real.

C) Métodos de *picking*

Tipos de extracción.
Distribución:

- Monosectorial:
  - Hay una sola zona en donde se pueden preparar pedidos.
  - La información del pedido relaciona todas las referencias a extraer.
  - La preparación la realiza un solo operario.
- Plurisectorial:
  - La información del pedido se divide en varias zonas para que realicen la preparación varios operarios.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Ejecución:

- Monofásica: preparación pedido a pedido.
- Plurifásica:
  - Preparación múltiple, de varios pedidos a la vez.
  - Necesidad de una zona de explosión por pedido.

Recogida:

- Consecutiva: un pedido tras otro.
- Simultánea:
  - Todos los pedidos de un bloque son preparados a la vez.
  - Preparación múltiple, de varios pedidos a la vez.
  - Necesidad de una zona de explosión por pedido.

Además, la preparación de pedidos se podrá realizar:

- A nivel de suelo.
- A bajo nivel.
- A medio nivel.
- A alto nivel.

Tipología de recorridos.

- Un operario, un pedido: un único operario se encarga de la preparación completa y única del pedido.
- Un operario, varios pedidos: un operario se encarga de la preparación de varios pedidos. Se utiliza cuando el tamaño de los pedidos es reducido o el recorrido de *picking* es grande.
- Un pedido, varios operarios: varios operarios se encargan de la preparación del pedido. Se utiliza cuando el pedido es grande y existe un sistema de control de la preparación.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Tipos de *picking.***
  - Operario a producto: grandes volúmenes de movimiento. Referencias volumétricas pequeñas. Presenta limitaciones por movimiento. Se dan confluencias de *pickers.*
  - Producto a operario: almacenamientos densos. Cuantificar reposiciones. Altamente efectivos cuando hay muchas líneas de pocas unidades.
  - Preparación automática.

D) Elementos de almacenaje

Según el tipo de *picking* se necesitarán unos elementos u otros. Veamos algunos casos:

1. Operario a producto:

- Estanterías convencionales de almacenaje.
- Estanterías dinámicas (de palets o de cajas).
- Estantería dinámica para *picking* de unidades.
- Carrito de preparación **P2L, P2V**.

2. Producto a operario:

- Carrusel horizontal.
- Carrusel vertical/*Shuttle.*

3. Automáticos:

- ***Frames.***

E) Tecnología *picking*

- Operario a producto.
  - *Picking* con terminal de radiofrecuencia (TRF):
    - *Picking* de unidades/Cajas origen.
    - Opción inventario continuo.

Glosario

P2L (*Pick-to-Light*): Sistema que orienta a los operarios de forma visual hacia las ubicaciones exactas de los productos, dentro de un almacén, para la preparación de pedidos.

Glosario

P2V (*Pick-to-Voice*): Sistema semiautomático de preparación de pedidos, orientado por voz, cuya finalidad es que los operarios tengan mayor libertad de movimiento en un almacén y las manos disponibles para facilitar y agilizar la manipulación necesaria de productos.

Glosario

Frame: Sistema de picking automático en línea, que consiste en un dispensador con lectura de productos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

– *Picking* con *PICK-TO-LIGHT:*

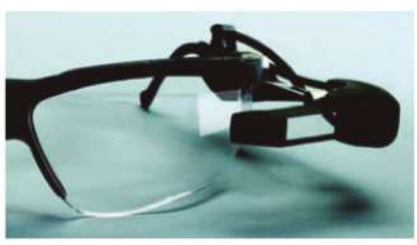
- *Picking* de unidades/cajas origen.
- Válido para muchas unidades/líneas.
- Productividad: 50-70 líneas/hora/persona.

– *Picking* con *PICK-TO-VOICE:*

- *Picking* de unidades/cajas origen.
- Manos libres.

– *Picking* con *VISUAL PICKING:*

- *Picking* de unidades/cajas origen.
- Manos libres.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

– Automáticos:

- Ventajas:

› Alta velocidad de preparación (6 uds./s).
› Alta densidad de referencia.
› Alta fiabilidad (cero errores).
› Preparación multipedidos simultáneos.

- Desventajas:

› Recursos necesarios para reposición.
› Solo válido para *picking* de unidades (principalmente A y B).
› Rigidez para crecimiento o desplazamiento del módulo.
› Precisa elevado número de líneas/año para estar justificado.

• Producto a operario.

– Carrusel vertical o paternóster/*shuttle:*

- Ventajas:

› Gran variedad de referencias en poco espacio.
› Alto aprovechamiento volumétrico.
› El sistema informático garantiza el inventario perpetuo (buen control de existencias).
› Comodidad de acceso al producto.
› Alto rendimiento.
› Adecuado para productos de tecnología controlada.
› Posibilidad de impedir el acceso a productos sensibles.

- Desventajas:

› No apto para grandes volúmenes o productos con diversidad de formas.
› Poca flexibilidad y adaptabilidad a cambios.
› Elevada inversión.
› Reaprovisionamiento lento.

– Carrusel horizontal:

- Ventajas:

› Alta compactación por m^2.
› Alto rendimiento.
› Productos variados con independencia del tamaño y la forma.
› Buen control de existencias.
› Inventario perpetuo.
› Posibilidad de impedir el acceso a productos sensibles.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

Clasificación ABC: Segmentación en tres categorías de las referencias de productos del almacén según importancia.

Glosario

ROI (retorno sobre la inversión): Ratio financiera que compara el beneficio obtenido con la inversión realizada.

- Desventajas:
  - Inversión elevada.
  - Poca flexibilidad ante los cambios.
  - No adecuado a producto de tecnología controlada.

F) Equipos de manutención

Para realizar una elección de equipos adecuados, hay que analizar cinco puntos esenciales:

- **Clasificación ABC**.
- Velocidad necesaria en la extracción.
- Planta de almacén.
- Morfología del producto.
- **ROI**: análisis de beneficios según inversión.

En el siguiente cuadro resumen se recogen diferentes equipos indicando el tipo de mercancía para la que es más recomendable en función de peso movido, altura de acceso y distancia a recorrer:

EQUIPO DE MANUTENCIÓN	PESO MOVIDO	ALTURA DE ACCESO	DISTANCIA
A pie con carrito	< 100 kg	Nivel suelo	< 30 m
Transpaleta manual	< 300 kg	Nivel suelo	< 30 m
Transpaleta eléctrica	< 700 kg	Nivel suelo	< 60 m
Apilador eléctrico	Hasta 1.000 kg	Hasta 2 m	< 30 m
Apilador eléctrico con peldaño	Hasta 1.000 kg	Hasta 2 m	< 60 m
Carretilla contrapesada	Hasta 1.500 kg	Hasta 12 m	> 60 m
Recogepedidos	Cajas completas	Depende nivel	> 100 m

A continuación, se muestra una comparativa entre equipos según eficiencia de recorrido:

	< 5 m	< 10 m	< 15 m	< 20 m	< 30 m	< 40 m	< 50 m	< 60 m
Dinámica estación	100%	95%	90%	78%	60%	–	–	–
Carrito zona	70%	85%	95%	100%	90%	80%	75%	50%
Prepara-pedidos suelo	–	–	80%	90%	95%	100%	95%	80%

Por último, en el siguiente cuadro se resume la información sobre el tipo de tecnología, el sistema de almacenaje para la que es indicada, el número de referencias para el que se recomienda su uso, tipo de *picking* y la productividad estándar:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

TECNOLOGÍA	SISTEMA DE ALMACENAJE	N.º REFERENCIAS	TIPO DE *PICKING*	PRODUCTIVIDAD
RF	Dinámicas	100 a 500	Unitario	de 60 a 90 *picks*/ hora/oper.
Pick by voice	Dinámicas	100 a 500	Unitario	de 60 a 90 *picks*/ hora/oper.
Pick to light	Dinámicas	100 a 500	Unitario	de 60 a 90 *picks*/ hora/oper.
Carrusel vertical	Carrusel vertical	1.000 a 5.000	Unitario	de 500 a 700 *picks*/ hora/estación/oper.
Carrusel horizontal	Carrusel horizontal	1.000 a 10.000	Unitario	de 500 a 700 *picks*/ hora/estación/oper.
Suttle	*Suttle*	1.000 a 10.000	Unitario	de 500 a 700 *picks*/ hora/estación/oper.
Mini loads	Mini loads	1.000 a 10.000	Unitario	de 500 a 700 *picks*/ hora/estación/oper.
Dispensador	Dispensador	1.000 a 10.000	Unitario	De 4 a 8 unidades/ segundo

Glosario

Mini load: Sistema de almacenaje automatizado que se utiliza para el movimiento de cajas o bandejas. Sirve para organizar, colocar y extraer cajas o bandejas que se encuentran en las estanterías del almacén.

Sistemas de gestión de almacenes

La tecnología tiene, lógicamente, un impacto en la gestión de almacenes. Cinco de los posibles impactos son:

- Incremento de la productividad, especialmente en sectores intensivos en el uso de tecnologías (costes).
- Se dispondrá de más información y de mayor calidad (servicio).
- Mayor control de las operaciones de la empresa (coste/servicio).
- Flexibilidad.
- Gestión integral de la empresa.

A) Funcionalidad de un sistema de gestión de almacenes (SGA)

Gestión de recepciones y entrada de mercancía

Un SGA permite realizar tareas de:

- Gestión de proveedores.
- Gestión de devoluciones y rechazos de entrega.
- Control de calidad: gestión de mercancías y del stock en control de calidad.
- Previsiones de entrada y pedidos de compra: pedidos pendientes de recibir, entregas programadas de proveedores.
- Identificación de la mercancía: lectura ecb (EAN128, EAN13), matriculación de palets.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Actualización en tiempo real del inventario.
- Lectura y control de números de serie.
- Ubicación de mercancía: almacén caótico o dedicado.
- *Cross - Docking.*

Procesamiento y gestión de pedidos de venta

- Carga automática de pedidos enviados por clientes.
- Captura manual de pedidos.
- Importador de pedidos en Excel.
- Herramienta para el mapeo de archivos de pedidos.
- Agrupación de pedidos concreta: composición, empresa de distribución, urgencia...
- Consolidación de pedidos por cliente destinatario.
- Gestión de pedidos en rotura de stock:
  - Solo se sirven pedidos completos con todas las referencias.
  - Se sirven pedidos incompletos con líneas completas.
  - El pedido se queda pendiente hasta que existe stock suficiente de todas las líneas.
  - Se sirven solo las líneas y cantidades disponibles.
  - Se sirven las líneas y cantidades disponibles. Con el resto se crea un nuevo pedido en espera de que haya stock.

Preparación de pedidos

Se podrá gestionar tareas como:

- *Picking*: radiofrecuencia, *pick-to-light,* control de voz, carrusel, silos, contenedores...
- Cálculo de salidas de palets completos.
- Reposición automática de huecos de *picking*.
- Gestión de kits de artículos.
- Gestión de lotes.
- Gestión de números de serie: entrada y salida.
- Gestión de fechas de caducidad.
- FIFO, LIFO y FEFO.
- Multipedido y monopedido.
- Verificación de productos: lectura de EAN13 y ubicación.
- Impresión de documentación: facturas, albaranes, *packing list* y documentación personalizada.
- Asignación automática de tareas por operario, áreas o prioridades.
- Monitor de tareas en tiempo real.

Gestión de stock y ubicaciones

- Cálculos de stock de seguridad y punto de pedido: lanzamiento de órdenes de aprovisionamiento, fabricación...
- Inventario forzado, continuo y cíclico.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Mapa de almacén:
  - Estanterías convencionales.
  - Estanterías compactas *drive-in.*
  - Móviles: estanterías dinámicas, carruseles, silos verticales…
- Análisis ABC.
- División de referencias por familias y subfamilias.
- Gestión de stock en cuarentena y control de calidad.
- Reposiciones de stock automáticas.
- Aprovisionamiento periódico:
  - Fecha fija/cantidad variable: aprovisionamiento periódico/Bequart.
  - Fecha variable/cantidad fija: lote óptimo.
  - Fecha variable/cantidad variable: métodos heurísticos.

Gestión de expediciones

- Generación de etiquetas de bulto para el transporte de distintas agencias.
- Comunicación a agencias de transporte de expediciones.
- Información de situaciones de transporte.
- Información de incidencias de transporte: gestión de trámites automáticos.
- Gestión de siniestros: control de reclamaciones, aseguradora y finiquitos.
- Gestión de comprobantes de entrega.
- Visualización de imágenes de albaranes de entrega.
- Gestión de reembolsos.
- Gestión de rutas de transporte.

Facturación y herramientas de gestión

- Gestión de tarifas.
- Gestión de facturas: generación y emisión.
- *Job costing:* análisis de rentabilidad de operaciones, análisis de rentabilidad de clientes, coste por operaciones, medición de productividad.

Información y comunicaciones

- Herramientas de creación de informes por/para usuarios.
- Recepción y envío automático de información a clientes:
  - Protocolos: *e-mail,* ftp, sftp, ssh, http…
  - Formatos: edi-fact, xml, texto plano, Excel…
  - Conectores estándar: SAP, Oracle, BAAN, PeopleSoft, Movex…
  - Información en interfaces adaptables:
    - Pedidos de compra y pedidos de venta.
    - Situaciones de pedidos y de transporte.

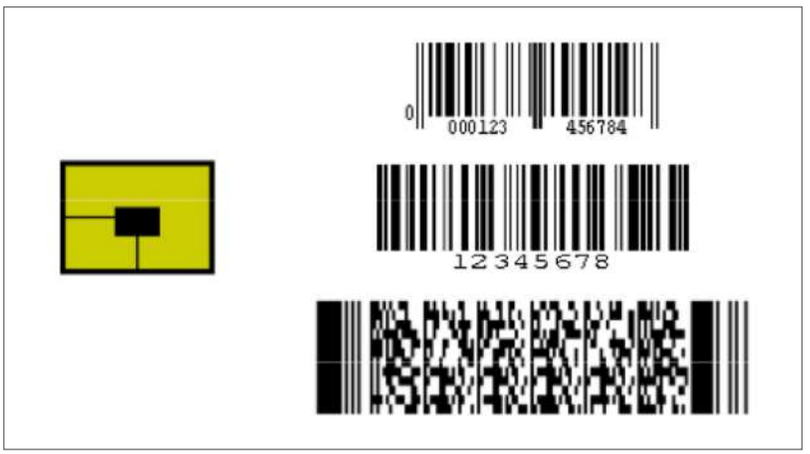
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Situaciones de stock y movimientos de almacén.
- Confirmación de entradas y de salidas.
- Maestros: artículos, destinatarios, proveedores...

- Web para el seguimiento de envíos y gestión de incidencias con clientes, trazabilidad...

Identificación

- Óptica: EAN 13, EAN 128, Entrelazado 2/5, CODE 39, PDF 417...
- Radiofrecuencia:
  - RFID Tags.
  - Gestión de lecturas RFID de muelles, carretillas, estanterías...
- Diseñador y generador de etiquetas de códigos de barras.

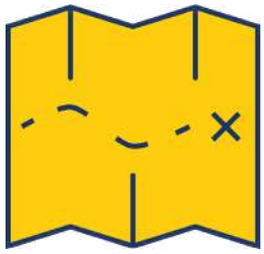


B) Beneficios de un SGA

Sin la intención de ser exhaustivos:

- Dispondremos de más información y de mayor calidad.
- Mayor control y flexibilidad de las operaciones.
- Gestión integral del almacén.
- Inventario y trazabilidad continua.
- Simplificación de tareas y reducción de trabajos administrativos (75%).
- Gestión de múltiples almacenes.
- Logística inversa.
- Disminución de errores (entradas y envíos) y de las mermas de almacén.
- Incremento de la precisión en preparación de pedidos (97-99%).
- Incremento de la productividad (superior al 20%).
- Disminución del tiempo de respuesta del almacén.
- Plazos de entrega a clientes fiables.
- Rápido retorno de la inversión.
- Incremento de la capacidad del almacén.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



- Mayor calidad en la documentación.
- Mejora del puesto de trabajo.

Podrían resumirse los motivos que justifican el uso de un sistema de gestión de almacenes revisando cinco datos:

1. Mejor aprovechamiento del espacio en un 20-30%.
2. Reducción de errores en un 90-97%.
3. Aumento de la productividad de la mano de mano de obra (entre un 50 y un 60% de los operarios de pasan el tiempo caminando).
4. Aumento de la productividad en *picking* en un 16-25%.
5. Reducción de las devoluciones hasta en un 50%.

Sistemas de identificación y captura de datos

A) Simbología en código de barras

La simbología es considerada un lenguaje en la tecnología de código de barras. Permite a un escáner y al código de barras «hablarse de tú a tú». Cuando se lee un código de barras con un lector escáner, es la simbología la que permite que la información se lea de manera precisa y se traslade esa información a la impresora para ser impresa la etiqueta correspondiente.

Hay diferentes formas o presentaciones. Algunos son familiares porque se ven a diario, pero otros que son estándares en varias industrias: la industria de la salud, manufacturas, almacenes, etc. Cada una tiene terminología, única para su propio sector industrial, que no puede ser intercambiable. Existen muchos tipos de códigos de barras simplemente porque las simbologías están diseñadas para resolver problemas específicos. Se van a mostrar las más comunes con algunas características:

- **UPC/EAN.** Usado en objetos destinados al chequeo lineal. Los símbolos UPC son de longitud mixta, se usan en la venta al detalle y la industria alimenticia, y no se usa en otra. Se desarrollaron para cubrir necesidades de almacenaje.

- **CÓDIGO 39.** Se desarrolló porque algunas industrias necesitaban codificar el alfabeto, así como también números en un código de barras. El código 39 es la simbología más popular usada. No puede ser utilizado en el sector alimenticio, generalmente se utiliza para identificar inventarios y para propósitos de seguimiento en las industrias. Sin embargo, este código produce una barra relativamente larga y puede ser adecuada si la longitud es un factor a considerar.

- **Código 128.** Se utiliza cuando es necesaria una amplia selección de caracteres (más de los que puede proporcionar el código 39). Cuando la dimensión de la etiqueta es importante, este código es una buena alternativa porque es muy compacta, lo que resulta en un símbolo denso. Esta simbología se usa a menudo en la industria de envíos en la que el tamaño de la etiqueta es importante.

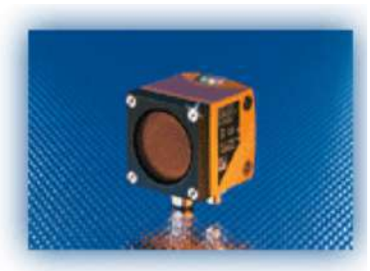
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Entrelazado 2 de 5.** Otra simbología muy popular en las empresas de envíos. El entrelazado 2 de 5 es ampliamente usado por la industria del almacenaje también. Es una simbología compacta y vista en cajas de cartón corrugado que se utiliza para ser enviado al comercio en general.
- **Posnet.** Es solo para el Servicio Postal de Estados Unidos; esta simbología codifica los códigos postales para un procesamiento más rápido de entrega del correo.
- **PDF 417.** Conocido como un código de dos dimensiones, es una simbología de alta densidad no lineal. La diferencia entre este y otros códigos de barras, es que el PDF 417 es en realidad un archivo de información portátil (Portable Data File, PDF), lo opuesto a, simplemente, ser solo una referencia numérica. Un documento como este es interesante pues es un espacio suficiente para incluir información como nombre, foto, historial del comportamiento y alguna otra información. Además, el ancho de las barras y espacios repercute en un mayor espacio de impresión del código en cuestión.
- **European Article Number (EAN).** Es un sistema de barras adoptado por más de 100 países y cerca de un millón de empresas (datos de 2003). En 2005, la asociación EAN se fusionó con Uniform Code Council (UCC) para formar una nueva y única organización mundial identificada como GS1, con sede en Bélgica.

Los sistemas de identificación de cajas se dividen en dos tipos: los códigos de barras (lineales) y los datamatrix y PDF 417 (bidimensionales).

Los sistemas de impresión son de dos tipos:

- Impresión en etiquetas.
  - Transferencia térmica (*ribbon*).
  - Térmica directa.
- Impresión sobre el *packaging.*
  - Inyección de tinta.
  - Láser.
  - Micropunción.

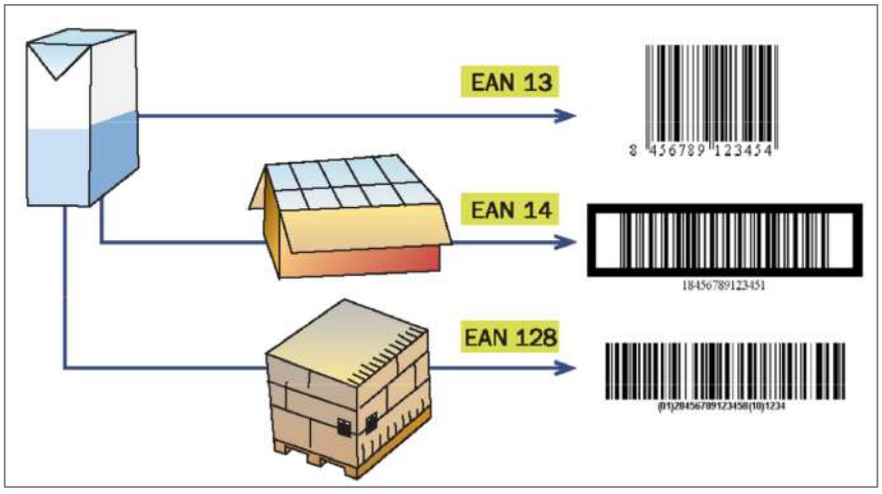


Entre los sistemas de lectura de código de barras se encuentran: lápices ópticos de lectura, escáneres CDD (ledes), escáneres láser de mano o fijos y escáneres (captura de imágenes).

B) Códigos GS-1 (EAN)

GS-1 128 unidad de envío. La serie de códigos de barras pueden agruparse o separarse en varias series y contiene la descripción del elemento a identificar, no siendo necesario acudir a una fuente de información externa. Campos: identificación de la agrupación (01), fecha de caducidad (17), número de lote de seis caracteres numéricos (10).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

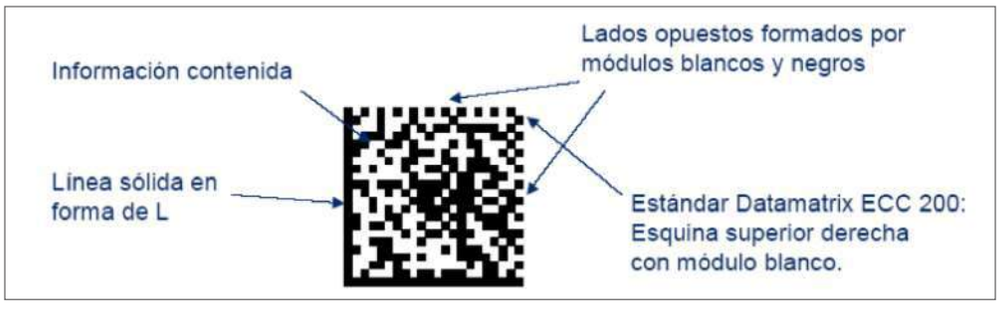


Una etiqueta EAN-128 debe cumplir obligatoriamente las siguientes condiciones: incluir la razón social de la empresa, información legible para el ojo humano, toda la información que se vaya a representar en barras puede ubicarse en una o más líneas de símbolos.

C) Códigos bidimensionales

Datamatrix. La estructura de este código es:

- Matriz de puntos negros y blancos (formato binario).
- Símbolo cuadrado o rectangular.
- Dispone de un algoritmo de detección y corrección de errores Reed-Solomon, que permite leer con las máximas garantías, incluso en condiciones desfavorables (contiene información redundante que ayuda a recuperar la información en caso de fallo de lectura hasta un 35 % de degradación según el lector).



Sistema de identificación de radiofrecuencia. El *Radio Frecuency Identification:* RFID (lectura «a ciegas» y multilectura) es un método de control de mercancía basado en etiquetas electrónicas incorporadas en los artículos, capaces de emitir o responder a distancia por radiofrecuencia, información que identifica la mercancía que la transporta.

Un sistema RFID consta de los siguientes componentes: etiqueta/*tag,* antena, lector y sistema de proceso de datos (para mayor información sobre el sistema RFID, véase Tema 4).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

Embalaje isotérmico: Tipo de empaquetado que mantiene la temperatura dentro de unos parámetros determinados y lo hace por sí mismo, aunque el trasporte utilizado no sea refrigerado.

5.2.2. Correos Frío

Correos Frío es un servicio de transporte en el que se controla la cadena de frío de los productos y se garantiza la entrega en perfecto estado. Esto se logra mediante el uso de ***embalajes isotérmicos*** sensorizados que garantizan la temperatura en rango hasta 120 horas y que monitorizan el contenido o mediante la utilización de vehículos isotermos y refrigerados para el transporte.

Vertientes de negocio principales:

- Farmacia y salud. Nuevas soluciones de transporte a temperatura controlada para el envío de productos farmacéuticos, vacunas, cosmética o salud, garantizando su seguridad y control.
  - ***Cold chain.***
  - Farmacia hospitalaria.
- Alimentación. Transporte de productos frescos a temperatura controlada.
  - Distribución mayorista.
  - Servicios de proximidad.
  - E-commerce/Gourmet.
- Servicios puntuales.
  - Paq Frío para particulares.

Glosario

Cold chain: Logística de la cadena de frío ininterrumpida en tiempo real.

A) Farmacia y Salud

- Cold chain.
  - Características del servicio:
    - Transporte B2B.
    - Clientes: laboratorios.
    - Destino: hospitales, clínicas...
    - Producto: medicamentos, vacunas, muestras...
    - Transporte mediante cajas isotérmicas.
- Farmacia hospitalaria.
  - Características del servicio:
    - Transporte B2C.
    - Clientes: hospitales.
    - Destino: particulares.
    - Producto: medicamentos de farmacia hospitalaria.
    - Transporte mediante cajas isotérmicas o vehículos isotermos, refrigerados o frigoríficos.

Glosario

B2C: Acrónimo de la expresión inglesa *Business to Consumer* (de empresa a consumidor).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Servicio Cold Chain:
  - Obligaciones:
    - Asegurar la temperatura del transporte del producto entre los:
      - 2-8 °C.
      - 15-25 °C.
    - Sistema de trazabilidad:
      - Monitorización de la temperatura.
      - Seguimiento individualizado a nivel logístico.
    - Cumplimiento de las GDP (buenas prácticas de distribución) que son obligatorias por ley.
    - Validación de embalajes, cumplimiento del estándar necesario.
    - Adaptación de operaciones a *pharma:* locales, equipos y personal operativo.
    - Estar homologado por el laboratorio o la farmacéutica, que responden ante la AEMPS (Agencia Española del Medicamento y Productos Sanitarios).
  - Atributos del Paq Frío:
    - Paq Premium Domicilio:
      - Gestión en la entrega.
      - Lista en 0 días.
    - Entrega en 24 horas.
    - Servicio de entrega a medida que permite escoger cuándo y dónde quiere el usuario que se recoja y entregue el producto.
    - Concertación de recogida y entrega.
    - Elección de franjas horarias.
    - Dos intentos de entrega en domicilio.
    - Valores añadidos opcionales: PEE, EED, valor declarado y reembolso.
    - Disponible para envíos con origen nacional peninsular, Baleares o Canarias, y destino nacional peninsular, Baleares, Andorra o Canarias.
    - Calidad, trazabilidad y tecnología. Tres modelos de cajas isotermas (pequeña, mediana y grande) con *datalogger.*

FARMA	PESO REAL (CAJA VACÍA) (KG)	CAPACIDAD NETA (LITROS)	MEDIDAS EXTERIORES (CM)	MEDIDAS INTERIORES (CM)
Caja pequeña	8,5	4,57	36×36×37	16,5×16,5×16,5
Caja mediana	13,4	11,69	42×43×43	22,6×22,6×22,6
Caja grande	17,9	22,18	47×47×48	28×28×28

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Mantenimiento de la cadena de frío hasta 5 días.
- Tres rangos de temperatura.
- Servicios adicionales: preparación, atemperación y entrega de las cajas.

– Registro y control de temperatura:

- Dos modalidades de trazabilidad de la temperatura (uso de *dataloggers*): *offline* y *online.*
- Plataforma tecnológica para la gestión de los envíos y el control de la trazabilidad:

  › Gráficas de temperatura.
  › Panel de alarmas para las incidencias.

Gráficos en la plataforma de trazabilidad.

B) Alimentación

- Distribución mayoristas:

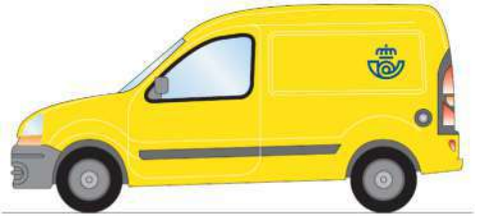
  – Transporte B2B.
  – Clientes: Mayoristas/Distribuidores de productos de alimentación.
  – Destino: comercio minorista, colectividades y sector HORECA.
  – Producto: frutas, hortalizas, carne y pescado.
  – Transporte mediante vehículos isotermos, refrigerados o frigoríficos para su distribución.

- Última milla. Servicios de proximidad:

  – Transporte B2C.
  – Clientes: comercios minoristas de proximidad, mercados de abastos…
  – Destino: particulares.
  – Producto perecedero.
  – Transporte mediante vehículos isotermos, refrigerados o frigoríficos para su distribución.

- E-commerce/Gourmet:

  – Transporte B2B y B2C.
  – Clientes: Correos Market, tiendas *online* (clientes de e-commerce), productores gourmet.



Glosario

HORECA: Acrónimo que hace referencia a las dos primeras letras de «hoteles, restaurantes y cafeterías».

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

  - Destino: hostelería, empresas y particulares.
  - Producto perecedero.
  - Transporte mediante cajas isotérmicas o vehículos isotermos, refrigerados o frigoríficos para su distribución.

El servicio de distribución de mayoristas se caracteriza, además, por:

- Plataforma tecnológica para la gestión de recogidas y entregas.
- Solución de transporte a temperatura controlada a través de la utilización de vehículos isotermos, refrigerados o frigoríficos.
- Sistemas de trazabilidad de todo el proceso.

  - Servicios de valor añadido: logística inversa, entrega por la tarde, franjas horarias…

Los servicios de proximidad se estructuran en cinco etapas:

1. El comprador realiza su pedido telefónicamente o a través de WhatsApp.
2. El comercio accede a la web de Correos Proximity y detalla la dirección de entrega de su cliente, y la velocidad de entrega.
3. Se genera una etiqueta de Correos Frío con la modalidad de entregas seleccionada y una orden de recogida.
4. Correos se desplaza hasta la dirección del comercio con un vehículo isotermo o refrigerado y recoge los pedidos generados.
5. El cartero de Correos se desplaza hasta el domicilio del cliente y realiza la entrega del producto perecedero.

Este apartado de alimentación se cierra con el servicio cold chain e-commerce y muestras. Se trata de una solución de transporte a temperatura controlada a través de la utilización de cajas isotérmicas para garantizar la cadena de frío, que cuenta con un sistema de trazabilidad durante todo el proceso y que cuenta con varios servicios de valor añadido: logística inversa, entrega por la tarde, franjas horarias…

- Atributos del Paq Frío:

  - Paq Premium Domicilio:

    - Gestión en la entrega.
    - Lista en 0 días.

  - Entrega en 24 horas.
  - Servicio de entrega a medida que permite escoger cuándo y dónde quiere el usuario que se recoja y entregue el producto.
  - Concertación de recogida y entrega.
  - Elección de franjas horarias.
  - Dos intentos de entrega en domicilio.
  - Valores añadidos opcionales: PEE, EED, valor declarado y reembolso.
  - Disponible para envíos con origen nacional peninsular o Baleares, y destino nacional peninsular, Baleares y Andorra.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

– Calidad, trazabilidad y tecnología. Tres modelos de cajas isotermas (pequeña, mediana y grande) con *datalogger.*
– Mantenimiento de la cadena de frío hasta 48 horas.
– Cobertura total en tipos de servicio: congelado, refrigerado, ambiente.
– Trazabilidad de la temperatura (uso de *dataloggers*): *offline.*

ALIMENTACIÓN	PESO REAL (CAJA VACÍA) (KG)	CAPACIDAD NETA (LITROS)	MEDIDAS EXTERIORES (L×A×H) (MM)	DIMENSIONES DE CARGA ÚTIL (L×A×H) (MM)
Caja pequeña	9,7	9,2	450×450×350	283×183×178
Caja mediana	14,2	21,1	450×450×430	283×283×263
Caja grande	22,8	52,2	680×490×440	590×340×260

– Plataforma tecnológica para la gestión de los envíos y el control de la trazabilidad.
– Gráficas de temperatura.
– Panel de alarmas.

C) Servicios puntuales (particulares)

• Atributos del Paq Frío:

– Paq Premium Domicilio:

- Gestión en la entrega.
- Lista 0 días.

– Servicio de entrega a medida que permite escoger cuándo y dónde quiere el usuario que se recoja y entregue el producto.
– Concertación de recogida y entrega.
– Elección de franjas horarias.
– Dos intentos de entrega en domicilio y permanencia en lista 0 días.
– Valores añadidos opcionales: PEE, EED, valor declarado y reembolso.
– Disponible para envíos con origen nacional peninsular o Baleares, y destino nacional peninsular, Baleares y Andorra.

5.2.3. Otros negocios

A lo largo de sus más de 300 años de historia, Correos ha ido atesorando un patrimonio inmobiliario muy disperso y variado a lo largo de la geografía española, el cual ha servido como elemento vertebrador y de cohesión social para la prestación del servicio postal universal. Ese patrimonio tiene una extensión aproximada de más de 1.600.000 m^2 de superficie.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Dentro del mismo podemos indicar que hay inmuebles en propiedad, alquilados, cedidos, otorgados por concesiones administrativas y cesiones. Los inmuebles en propiedad son aquellos que Correos ha ido incorporando a su patrimonio por la adquisición del mismo o mediante la incorporación a la sociedad a través de Patrimonio del Estado; los alquilados son arrendamientos que Correos ha tenido que llevar a cabo por las necesidades del servicio; por su parte, las concesiones administrativas y los cedidos suelen ser por acuerdos formalizados con distintas Administraciones para facilitar la instalación de Correos en algunas de sus dependencias, con el fin de poder dar mejor servicio a su ciudadanía. Los aportados son espacios que el propio empleado de Correos aporta para poder atender al público. El mayor número de los inmuebles lo representan los que son en propiedad.

Entrando más en detalle, respecto a los usos que Correos presta en los inmuebles antes citados, podemos comprobar que la prestación del servicio se da desde centros logísticos, edificios principales, oficinas y sucursales, unidades de distribución y almacenes.

También disponemos de viviendas que, aun cuando no son parte activa para la prestación del servicio, sí son parte integrante del patrimonio de Correos y de su historia más reciente de la compañía, pues estaban destinadas a viviendas del personal funcionario de Correos y personal funcionario de Telégrafos.

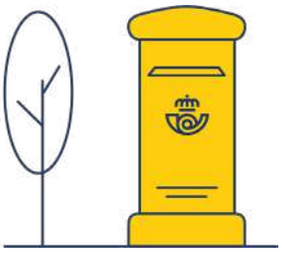
Situación actual

Desde el nacimiento de Correos, su actividad ha estado ligada al postal tradicional, por lo que las necesidades de sus emplazamientos, características y ubicaciones estaban muy condicionadas al ámbito de su actividad. La disminución de este tipo de producto y las nuevas formas de consumo, con el incremento de manera exponencial del e-commerce, hacen necesariamente que haya que realizar una transformación del patrimonio inmobiliario en este sentido.

Por tanto, el patrimonio inmobiliario debe estar orientado hacia el nuevo modelo de negocio que supone el comercio digital y las nuevas prestaciones accesorias que demanda la sociedad, tales como registro electrónico OVRE, espacio de almacenamiento en la nube, servicios de pagos de recibos, etc. Además, la cartera de servicios y prestaciones al público deben ser más amplios y variados, por lo que la fisonomía del espacio y del mobiliario donde se desarrolla la actividad debe ser más versátil y flexible.

Para conseguir esta nueva fisonomía del espacio de la actividad y del mobiliario, se actúa mediante obras, reformas y mejoras en los emplazamientos, reubicaciones, redistribuciones, nuevo mobiliario etc.

De una forma detallada, las acciones que Correos lleva a cabo en este aspecto son:



- Gestión del patrimonio de Correos. Suele ser el punto de partida para iniciar cualquier actuación en materia patrimonial. La variedad de gestiones y actuaciones dentro de la misma es muy diversa, yendo desde el inicio de búsqueda de un nuevo emplazamiento para una oficina o unidad de reparto, hasta la gestión de la compra o venta del patrimonio, permutas, arrendamientos, renovación (o renegociación) de arrendamientos o necesidad

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

de actuación sobre un inmueble, sin olvidar los cambios de usos urbanísticos con ayuntamientos y comunidades autónomas. Es un área con un equipo técnico muy cualificado y con gran capacidad de gestión en la negociación. El equipo de personas que lo componen, la mayoría, se encuentra en sede central, pero también hay personal en las distintas áreas territoriales que aportan experiencia y visión de la gestión inmobiliaria más próxima.

- Llevar a cabo la actuación, propiamente dicha, en el activo. La ejecución se puede llevar a cabo, desde el punto de vista técnico, por medios propios redactando y haciendo el proyecto, o bien, por medio de la contratación de una asistencia técnica que facilite llevar a cabo el proyecto. En este último caso, el equipo del área de obras se encarga de hacer las comprobaciones previas a los proyectos así como las demás actuaciones vinculadas con las obras, velar por el cumplimiento de la normativa que le es de aplicación y hacer un seguimiento y control de la obra o actuación hasta la finalización de la misma. El área la componen arquitectos, aparejadores, ingenieros, delineantes y personal administrativo que sirve de apoyo al área.
- El control y supervisión de todas las edificaciones, instalaciones y equipamientos de Correos. En resumen, lleva el mantenimiento integral de toda la compañía. El ámbito de actuación es muy amplio: mantenimiento de los edificios, limpieza, motorización, balanzas, buzones, reparación del mobiliario, eficiencia energética, climatización, maquinaria, obras menores, etc. Es un departamento transversal para toda la organización, cuya importancia es vital para conseguir ser más eficientes. Es una apuesta clara de futuro para la mejora de nuestros emplazamientos. El personal de esta área se encuentra repartido por todo el territorio, lo que hace que sean conocedores de primera mano del estado real del inmueble o de las instalaciones que en él se encuentran. La ejecución del mantenimiento o reparación se lleva a cabo por empresas mantenedoras especializadas, pero el control y seguimiento lo lleva el equipo de mantenimiento que es quien da conformidad a la actuación realizada. También gestionan el control sobre el presupuesto asignado.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Tema 6

Herramientas. Funciones y utilidad

Contenido

Introduccion

6.1. Aplicaciones básicas de gestión
6.1.1. IRIS (información de recursos informáticos y sistemas)
6.1.2. SGIE (Sistema de Gestión Integral de Envíos)
6.1.3. Minerva

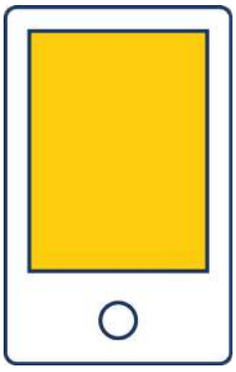
6.2. Otras aplicaciones de Oficinas
6.2.1. SEDI (Sistema de Envío de Dinero)
6.2.2. SGTC (Sistema de Gestión de Tarjetas de Cliente)
6.2.3. Quenda
6.2.4. WUPOS
6.2.5. Hermes

6.3. Dispositivo PDA
6.3.1. Acceso a la PDA
6.3.2. Principales funcionalidades personal de reparto
6.3.3. Aplicaciones dispositivo PDA

6.4. Aplicaciones gestión de responsable
6.4.1. SIGUA
6.4.2. CRM. Gestión de relaciones con el cliente
6.4.3. SIE (información estadística)
6.4.4. GPVO (Suministros)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Introducción



Correos dispone de diferentes herramientas destinadas a facilitar la labor de sus empleados en sus distintos roles dentro de la compañía y a las tareas a desarrollar. Entre estas herramientas se encuentran las siguientes aplicaciones:

Aplicaciones básicas de gestión

- **IRIS (Información de Recursos Informáticos y Sistemas):** herramienta informática que permite la admisión y venta productos en las oficinas del territorio nacional.
- **SGIE (Sistema de Gestión Integral de Envíos):** sistema informático en puesto fijo que permite gestionar las operaciones realizadas sobre envíos registrados o con trazabilidad a lo largo de todo el flujo logístico, tratamiento, curso y distribución.
- **Minerva:** sistema que reúne el conjunto de operativas ligadas a la trazabilidad y apoyo a la producción del proceso logístico y de distribución de Correos.
- **SICER (Sistema de Información y Control de Envíos Registrados):** sistema informático que permite, a las entidades o instituciones que emiten remesas masivas de certificados o notificaciones, recibir por vía telemática la información de qué envíos se han entregado y cuáles se han devuelto, con el detalle del motivo de su devolución, junto con la fecha de cada estado.

Otras aplicaciones de oficina

- **SEDI:** es el Sistema de Envío de Dinero que utilizan las Oficinas de Correos.
- **SGTC:** el Sistema de Gestión de Tarjetas de Cliente permite realizar una serie de operaciones de la gestión de tarjetas (alta de cliente, modificación de datos, cancelación de contrato, anulación de la tarjeta o sustitución de la tarjeta). Además permite emitir facturas a los clientes con tarjeta de una operación realizada en IRIS.
- **Quenda:** a través de la aplicación Quenda, se accede al Gestor de Turnos, que es la herramienta que permite controlar el tiempo de espera de los clientes en las Oficinas.
- **WUPOS**: Correos tiene concertada con Western Union la transferencia de dinero entre nuestras oficinas y los países que prestan el servicio de «Transferencia de dinero en minutos» (*Will Call*). A través de la aplicación WUPOS, el cliente puede enviar y retirar dinero en cualquiera de las oficinas de Correos en más de 200 países con los que opera Western Union.
- **Hermes**: aplicación que permite la venta de productos de la ONCE.

Aplicaciones del dispositivo PDA

- **Hera:** es la aplicación que utiliza el personal de reparto en la PDA para la admisión de envíos y la prestación de servicios.
- **TALOS/CORE:** son las aplicaciones que utiliza el personal de reparto en la PDA para la entrega de los productos registrados y con trazabilidad.
- **MILLA:** es la aplicación que permite documentar a través de la PDA la identidad del conductor, el kilometraje y repostaje realizados por el vehículo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Talina:** en las operaciones de admisión y entrega de envíos en las **Oficinas de Correos**, en periodos extraordinarios como procesos electorales o revisiones catastrales de los Ayuntamientos, se produce una gran afluencia de clientes. Para atender esa demanda puntual, las Oficinas cuentan con terminales portátiles (PDA), como los que se usan en las unidades de distribución, para tratar los envíos a través de la aplicación TALINA.

Aplicaciones de gestión de los responsables:

- **SIGUA:** la aplicación SIGUA garantiza que solo aquellas personas que previamente han sido autorizadas puedan acceder a los sistemas corporativos.
- **CRM *(Customer Relationship Management)*:** estrategia que centra sus esfuerzos en el conocimiento de los clientes mediante el análisis de la información extraída desde los diferentes canales o medios de comunicación, con el fin de detectar sus necesidades y de aumentar su grado de satisfacción y su fidelidad a Correos.
- **SIE (información estadística):** la aplicación estadística SIE permite la grabación del número de envíos y la consulta de una serie de informes. En ella se puede acceder tanto a los datos grabados en el día como a los de cada fecha y a las respectivas acumulaciones mensuales y anuales que diariamente se cargan.
- **GPVO (Suministros):** se trata del Sistema de Gestión de Productos de Venta en Oficina (GPVO). Esta aplicación permite conocer la información relacionada con las liquidaciones y redistribuciones pendientes de la oficina.

6.1. Aplicaciones básicas de gestión

6.1.1. IRIS (información de recursos informáticos y sistemas)

Acceso

Para acceder a la aplicación IRIS, el empleado o empleada necesita estar registrado en la base de datos del sistema y disponer de un Usuario y de una Contraseña. La pantalla inicial de IRIS cuenta con un menú a la izquierda donde se muestran todas las funcionalidades de la herramienta:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Funciones

La aplicación IRIS es una herramienta informática que permite la admisión y venta productos.

A través de IRIS los usuarios pueden realizar desde admisiones de diversos productos (cartas, paquetería, envío de dinero, etc.) hasta la venta de sobres, embalajes y productos o servicios.

La información de los productos registrados que se admiten en IRIS se transfiere a otros sistemas de Correos, garantizando la trazabilidad y seguimiento del envío, permitiendo que el cliente final pueda conocer en todo momento en qué lugar y situación está su envío.

IRIS se puede dividir en varios bloques:

- **Admisión/Venta**: en este bloque se engloban las admisiones y ventas de los productos que ofrece Correos. También se podrá realizar la gestión del dinero que entra y sale de la oficina, ya sea de la caja o de la cuenta bancaria que tiene asignada cada oficina. Dentro del bloque «Admisión» es importante diferenciar dos tipos de admisiones:
  - **Admisión particular**: se trata del tipo de admisión realizada desde la red de oficinas desplegadas en el territorio nacional.
  - **Admisión masiva**: se trata del tipo de admisión realizada desde los Centros de Admisión Masiva, a través de máquinas de clasificación automatizada, que dan servicio a clientes grandes con contrato firmado a través de la red comercial con Correos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Gestión Contable/Funcional**: en este bloque se engloban las distintas operaciones de gestión contable y funcional que pueden realizar los usuarios, dependiendo del rol que tengan asignado.
  El responsable de oficina puede acceder a la aplicación como un usuario más, pero su rol en IRIS es específico. El menú de gestión le permite realizar acciones de control contable que no pueden hacer los empleados de oficina. Es quien abre las cajas, facilita el dinero para cambios a cada usuario, lleva un control de los productos de almacén y gestiona todas las entradas y salidas de dinero de la oficina por medio del balance.

Utilidades

IRIS está compuesta por la siguiente estructura funcional:

- Admisión.
- Venta.
- Gestión de caja.
- Gestión contable.

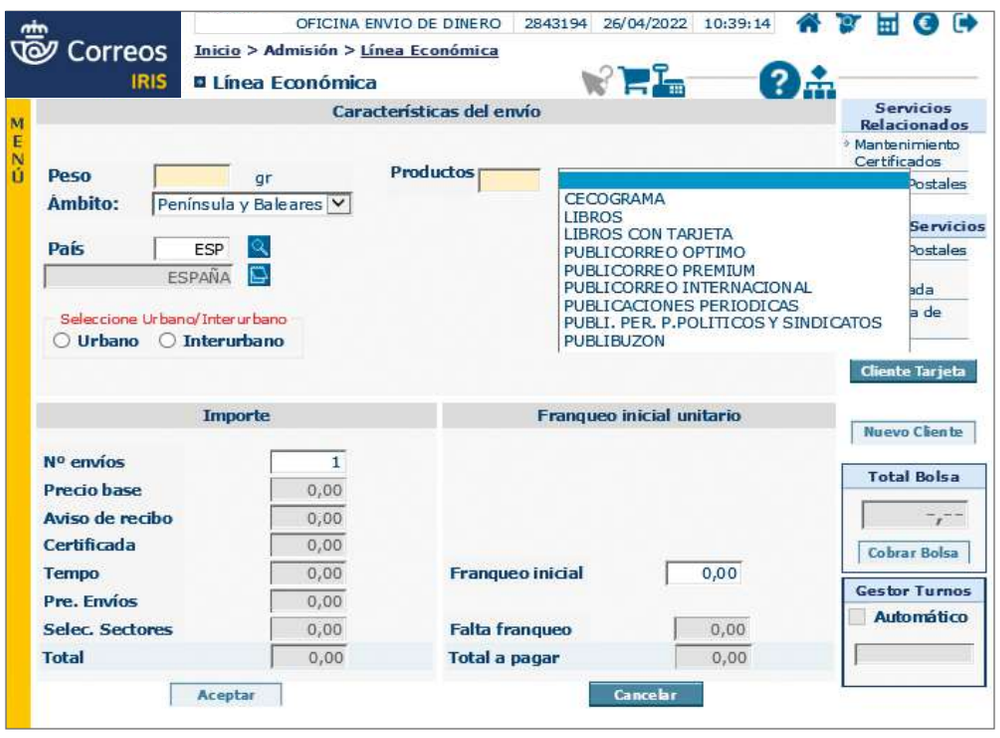
ADMISIÓN

1. Cartas

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

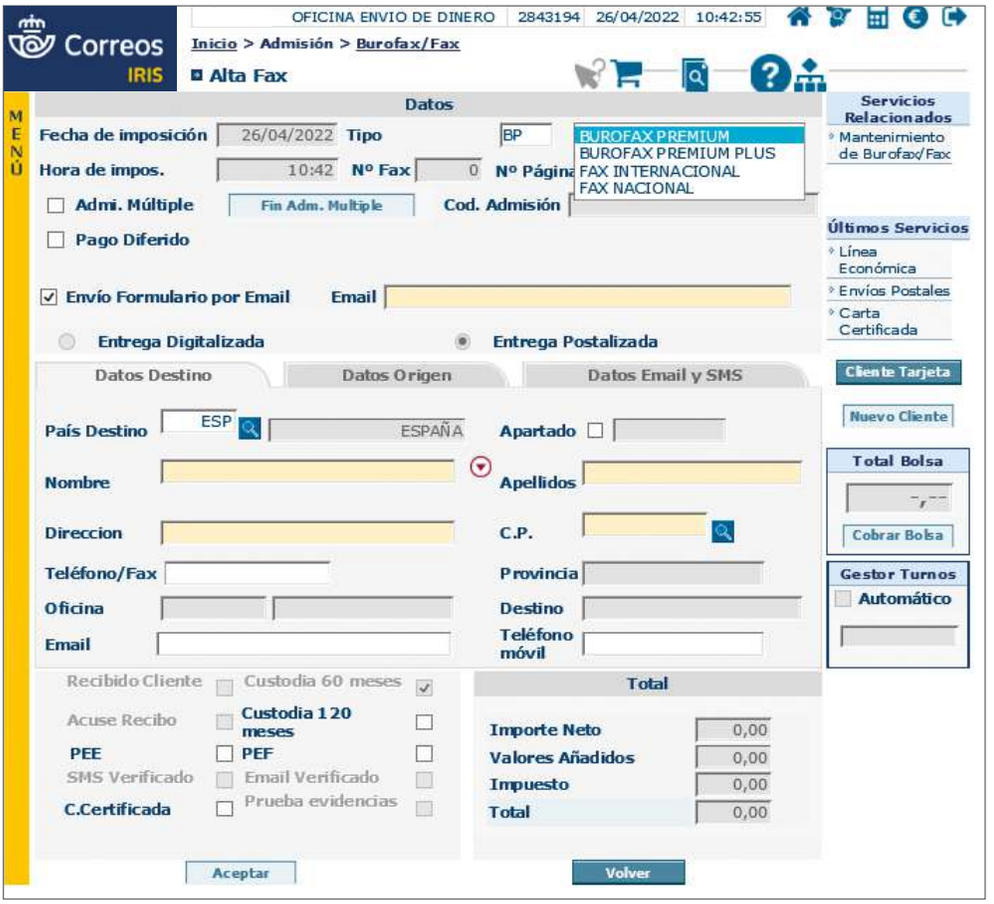
2. Paquetes

3. Línea Económica



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

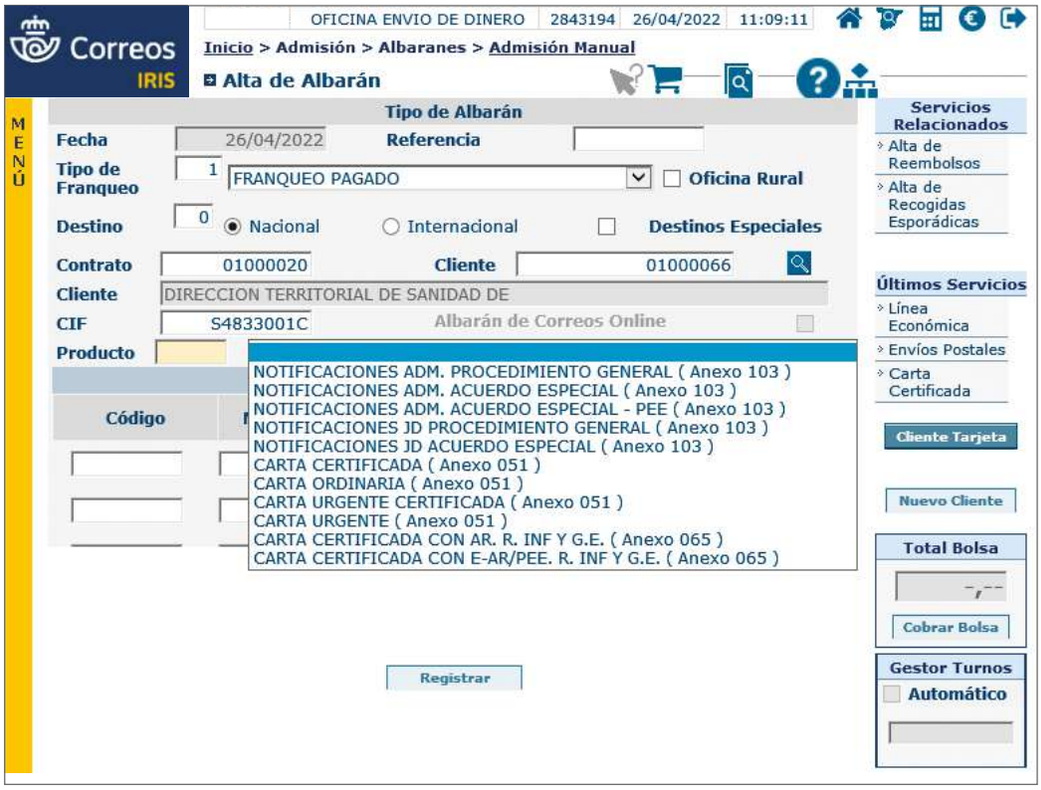
4. Burofax/Telegrama



5. Envío de Dinero

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

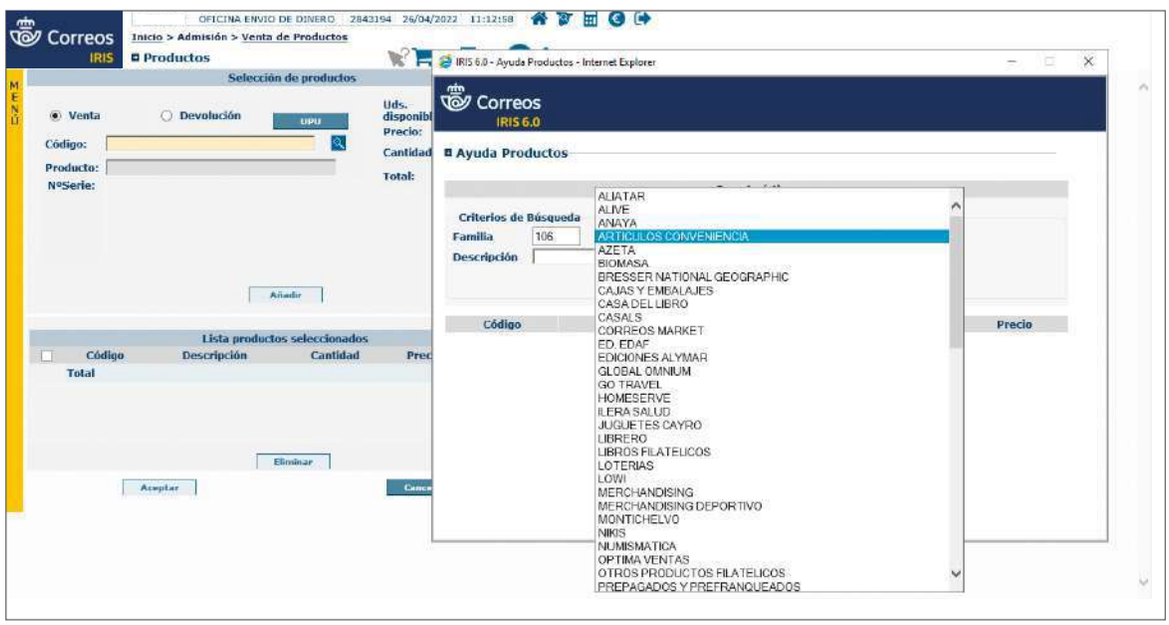
6. Albaranes



VENTA

Venta de productos y servicios

1. Productos



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2. Servicios de terceros

3. Servicios de Correos

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

GESTIÓN DE CAJA

Todas las operaciones que se realizan en las oficinas de Correos se reflejan en las cajas contables de cada oficina.

1. **Apertura de caja**. El responsable de oficina realiza la apertura de la caja central de la oficina y la apertura de la caja individual de cada uno de los empleados que tiene su oficina. Es el único que puede abrir la caja central de la oficina.
2. **Cierre de Caja Usuario/Oficina**. Cada usuario de la oficina tiene que cerrar su caja al finalizar su jornada. Si no lo hace, el responsable de oficina podrá realizar esta operación. No se puede realizar el cierre de una caja mientras haya bolsas de compra pendientes para un usuario. Una vez que se hayan cerrado todas las cajas de usuario se cierra la caja central de la oficina.

GESTIÓN CONTABLE

Representa la situación contable de la oficina. Esta gestión la realiza el responsable de la oficina.

1. **Balance de tesorería.** Muestra la situación contable de la oficina al final del día. Se divide en entradas (ingresos) y salidas (pagos).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2. **Gestión de bancos**. Registro de los movimientos bancarios realizados en las cuentas de la oficina dentro de la gestión contable.

OTRAS FUNCIONALIDADES

1. **Mantenimiento**. Todas las funcionalidades de la aplicación tienen su respectivo mantenimiento, a través del cual el usuario puede consultar, modificar o dar de baja el producto admitido.
2. **Listados.** Se ponen a disposición de los usuarios de oficina y de usuarios con perfiles especiales una serie de listados e informes, donde se recoge información de las operaciones que se han realizado en las oficinas en un periodo determinado.

6.1.2. SGIE (Sistema de Gestión Integral de Envíos)

SGIE para distribución

El **Sistema de Gestión Integral de Envíos** (SGIE) es una herramienta informatizada que permite gestionar las operaciones que se realizan sobre los envíos dentro de los procesos del flujo postal relativos a la clasificación, tratamiento, curso, distribución y entrega. Para acceder a SGIE, es indispensable solicitar previamente un perfil de acceso a través de SIGUA (https://sigua.correos.es).

Acceso

Para acceder a SGIE hay que introducir el usuario corporativo y la contraseña.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Se dispone de tres intentos para acceder a SGIE, al cuarto intento el usuario queda bloqueado por razones de seguridad. Para poder desbloquearlo, se tendrá que contactar con **el administrador de usuarios** para que realice un desbloqueo manual.

SGIE cuenta con diferentes perfiles (usuario básico, administrador, zonal, nacional) que pueden acceder a la información para consultarla o modificarla, dependiendo del puesto desempeñado.

Glosario

PDA (*Personal Digital Assistant* – Asistente Digital Personal): Organizador personal o agenda electrónica de bolsillo, en esencia, una computadora «de mano» originalmente diseñada como agenda personal electrónica con un sistema de reconocimiento de escritura.

Principales funcionalidades de SGIE para distribución

Las principales funcionalidades de SGIE para unidades de distribución son las siguientes:

- **Asignación a reparto.** Este proceso permite asignar a la sección correspondiente los envíos que llegan a la Unidad de Reparto. Actualmente este proceso lo realiza el personal de reparto directamente a través de la **PDA**. Se dan de alta a través de SGIE los envíos que quedan pendientes de reparto en la unidad.
- **Liquidación sección reparto.** La liquidación de una sección se realiza cuando el personal de reparto haya finalizado el reparto, esté de nuevo en la unidad y haya hecho la liquidación de los envíos en la PDA.
- **Control y consultas.** Para realizar una consulta de los envíos.
- **Buzón electrónico.** Desde él se realiza la recepción, el tratamiento y la gestión de los productos telegráficos y otras órdenes de trabajo.
- **Gestión de estacionados.** La gestión de estacionados es un valor añadido que permite al remitente la gestión individualizada de todas aquellas incidencias que se puedan presentar antes o después del reparto domiciliario y que impiden la entrega al destinatario**.**
- **Reetiquetar envíos.** Esta opción permite generar una nueva etiqueta para:
  - Envíos que se van a repartir en otra unidad.
  - Envíos devueltos al Centro de Tratamiento trabajados en «Gestión de Estacionados».
  - Envíos devueltos por orden del remitente y que sea de una familia reetiquetable.
- **Entrega directa Citypaq.** Sirve para asignar un envío dirigido a un terminal automatizado.

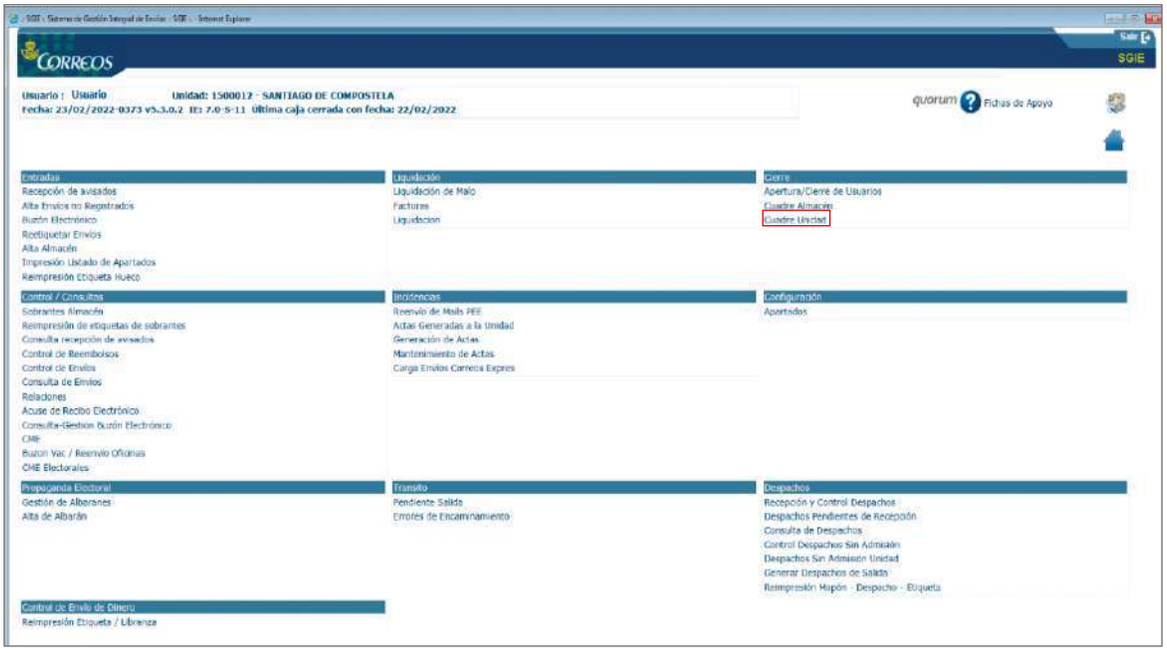
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Funciones SGIE para unidades de entrega en oficina (UEO)

Las principales funcionalidades de SGIE para unidades de entrega en oficina son:

- **Recepción de avisados.** Todos los envíos registrados que lleguen de las distintas unidades para su entrega al destinatario.
- **Alta de envíos no registrados.** Son aquellos envíos no registrados que por sus dimensiones o peso no tienen entrega domiciliaria.
- **Liquidación de envíos.** Desde esta funcionalidad se informa el resultado de la entrega de envíos (entrega, caducado o devuelto/rehusado).
- **Consulta de envíos.** Desde esta funcionalidad se recupera información sobre la situación de los diferentes envíos introducidos en el sistema.
- **Cuadre de la unidad.** Se puede obtener el cuadre de la unidad de envíos con importes y el cuadre de almacén. Permite controlar los envíos que se encuentran en el almacén pendientes de entrega.
- **Cierre de usuario.** El usuario de la Unidad de Entrega desbloquea y bloquea su puesto para realizar operaciones contables en una fecha.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



6.1.3. Minerva

Minerva es el sistema que reúne el conjunto de operativas ligadas a la trazabilidad y apoyo a la producción del proceso logístico y de distribución de Correos.

Se trata de un servicio de tratamiento de información en tiempo real en la nube para la gestión de los envíos en todo el circuito logístico, con una fuente única de datos que recoge la información de principio a fin. Da respuesta a necesidades de negocio ofreciendo soluciones con alta usabilidad e impacto y automatización en su operativa.

Es un sistema desplegado bajo tecnología Big Data y Cloud AWS.

Acceso

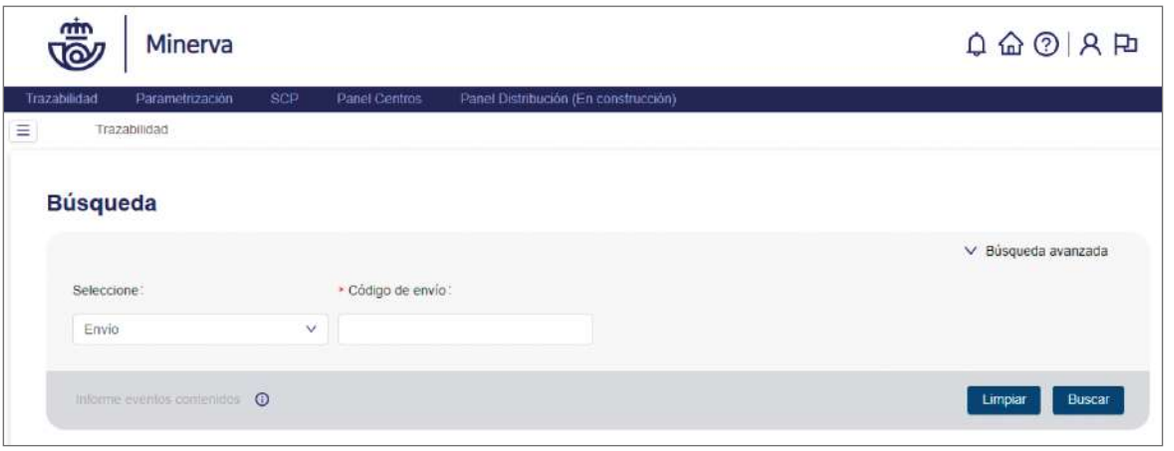
El acceso a Minerva se realiza bajo el procedimiento estándar de seguridad aplicado en la compañía.

Para acceder a Minerva es indispensable solicitar previamente un perfil de acceso a través de SIGUA (https://sigua.correos.es).

Una vez solicitado el permiso, siempre que se esté dentro de la red de Correos (no es una aplicación accesible desde internet) se podrá acceder a través de un navegador a la URL minerva.correos.es.

Con las credenciales del usuario corporativo (una vez que se haya concedido el perfil de acceso) se podrá ingresar en el aplicativo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Los perfiles que se pueden solicitar en SIGUA que permiten acceso a Minerva son los que se mencionan a continuación, según los **diferentes roles de usuario que contempla la plataforma**:

- **MINERVA-CONS-BÁSICA.** Accede a todas las consultas sobre envíos y agrupaciones, pero no accede a la Parametrización de Negocio, ni a la configuración de Minerva.
- **MINERVA-CONS-AVANZADA.** Accede a todas las consultas del rol «Consulta» pero también al «Panel Centros/Pendientes turno de noche». No accede al Panel de Distribución, a Parametrización ni a la Administración.
- **MINERVA-JEFE-UNID.** Accede a todas las consultas del rol MINERVA-CONS-BASICA pero también al Panel de Distribución. No accede al «Panel Centros/Pendientes turno de noche», a Parametrización ni a la Administración.
- **MINERVA-GESTOR-PROD.** Accede a todo, menos a la parametrización y a la administración.
- **MINERVA-PARAM-PROD.** Accede a todo, menos a la administración. Es igual que el rol anterior, pero además accede a la funcionalidad de «Parametrización de Negocio».
- **MINERVA-ADMIN.** Accede a toda la plataforma sin restricciones de acceso.

Funciones

La plataforma Minerva ofrece las siguientes utilidades:

- La gestión de la trazabilidad y la localización de los envíos y servicios.
- La gestión de las agrupaciones de envíos en contenedores y vehículos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Consultas avanzadas sobre los envíos filtrando por rango de fechas, estado, eventos, centros, etc.
- Consultas masivas sobre el estado de los envíos y servicios.
- Cuadros de mando para la gestión operativa.
- Integración con otros sistemas para ser un punto de acceso único a toda la información relacionada con un envío.

Utilidades

Minerva tiene como principal funcionalidad ser la fuente de «la verdad», además del sistema de trazabilidad; por añadidura dispone de una serie de apoyos a la producción que se podrían segmentar principalmente en:

- EGA (estaciones generadoras de agrupación).
- Correos Frío.

Minerva permite generar, mantener y consultar toda la información de las EGA (estaciones generadoras de agrupación). Como un caso de uso especial de la primera, permite generar, mantener y consultar las funciones específicas del producto Correos Frío en el proceso logístico vinculadas con la información y las acciones relacionadas con las cajas isotérmicas, su seguimiento y trazabilidad.

También es el sistema que atiende la demanda de información relativa a la trazabilidad, suministrando la información a través del proceso canónico junto a MATRIX, por ejemplo, a la web de correos o las aplicaciones móviles de la compañía.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Ventajas de las EGA

- Facilitan la adaptación a cualquier proceso logístico que lo requiera, por ejemplo, Correos Frío.
- Trazabilidad ampliada: mayor control de la operativa ejecutada en cualquier punto de la cadena logística.
- Mayor seguridad y control de la mercancía: eliminan los puntos ciegos de información en el ciclo logístico.
- Menos lecturas: aumentan la capacidad de eventos inferidos en base a la agrupación.
- Control agregado por agrupaciones: control entrada/salida de centro u oficina más exhaustivo.
- Detalle de envíos de los servicios de reparto.
- Alertas en función de las necesidades.
- Control aduanero por agrupación.

6.2. Otras aplicaciones de Oficinas

6.2.1. SEDI (Sistema de Envío de Dinero)

Se accederá a SEDI a través de la herramienta IRIS. Se podrá acceder a la funcionalidad de alta de órdenes de envío de dinero desde el menú de «Admisión» de la aplicación, seleccionando la opción «Envío de dinero», desde donde estarán disponibles las opciones:

- Comparador: muestra el comparador de servicios de envío de dinero.
- Alta de envío de dinero: muestra el formulario de alta de una orden de envío.

6.2.2. SGTC (Sistema de Gestión de Tarjetas de Cliente)

La Tarjeta Más Cerca es la tarjeta de fidelización de cliente que sirve para identificar a los clientes cuando realizan una compra.

Operativamente, la tarjeta permite recuperar los datos del remitente para no tener que introducirlos manualmente en IRIS en los productos que necesitan capturar este dato. IRIS permite cambiar los datos de remitente, si el cliente necesita poner otros datos, pero esta modificación vale solo para la operación que se realiza, si hay cambios permanentes, estos deben hacerse en la aplicación de la tarjeta.

También sirve para que el cliente, una vez aportada la documentación requerida para hacerse la tarjeta, no tenga que volver a aportarla para otros productos que la requieran.

Las principales funcionalidades son:

- Recarga tarjeta prepago.
- Anulaciones de recargas que se hayan hecho en el mismo día.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Emitir una factura automática todos los meses por correo electrónico al cliente de forma predeterminada.
- Contratos: alta, consulta, anulación o modificación de contratos.

6.2.3. Quenda

A través de la aplicación Quenda, se accede al Gestor de Turnos, que es la herramienta que permite controlar el tiempo de espera de los clientes en las Oficinas.

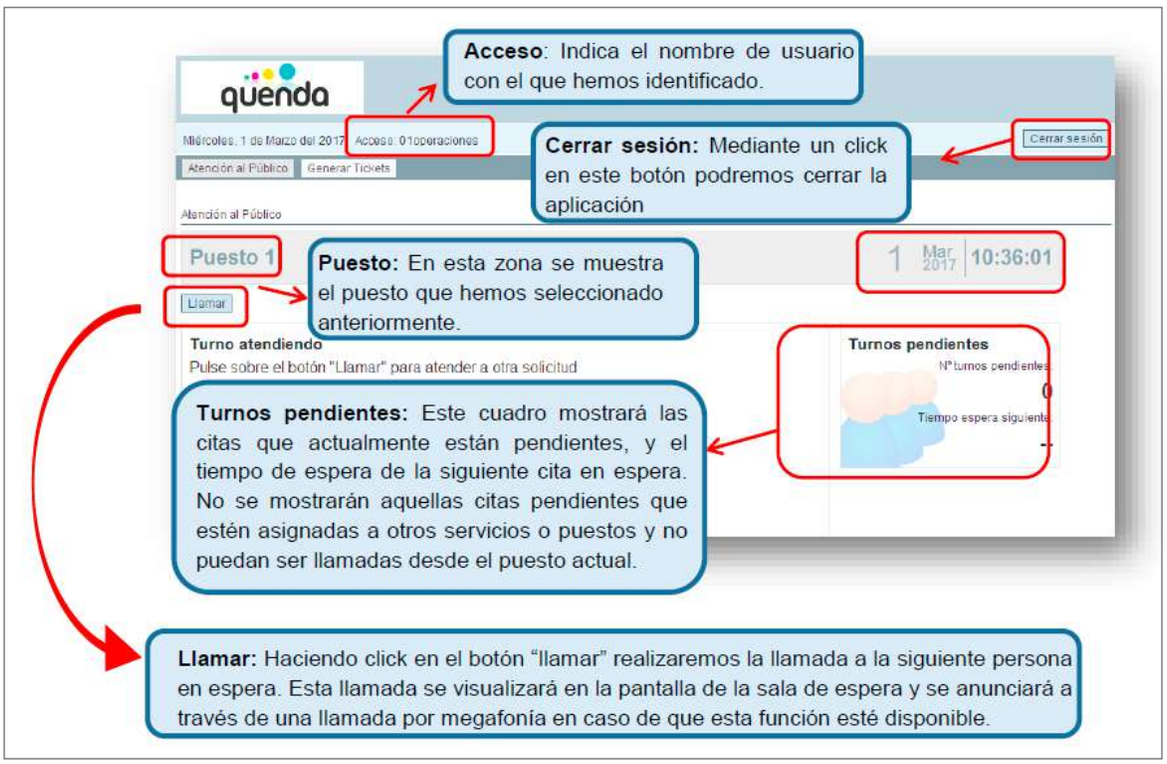
Una vez que hayamos iniciado el equipo encontraremos un icono en el escritorio que nos conducirá directamente a la pantalla de inicio donde se introducirán el nombre de usuario y la clave corporativos.

Menú «Atención al Cliente»

A continuación se describe la operativa normal de la aplicación para la llamada y reenvío de personas a puestos de atención. Para el acceso a esta funcionalidad el usuario debe estar dado de alta en la aplicación y tener asignado un perfil de «atención y recepción».

Pantalla de llamadas

Una vez que el empleado esté autentificado en el sistema y seleccionado el puesto de atención, accederá a la pantalla de atención al público de la aplicación donde podrá realizar llamadas y obtener diversa información sobre las personas en espera.



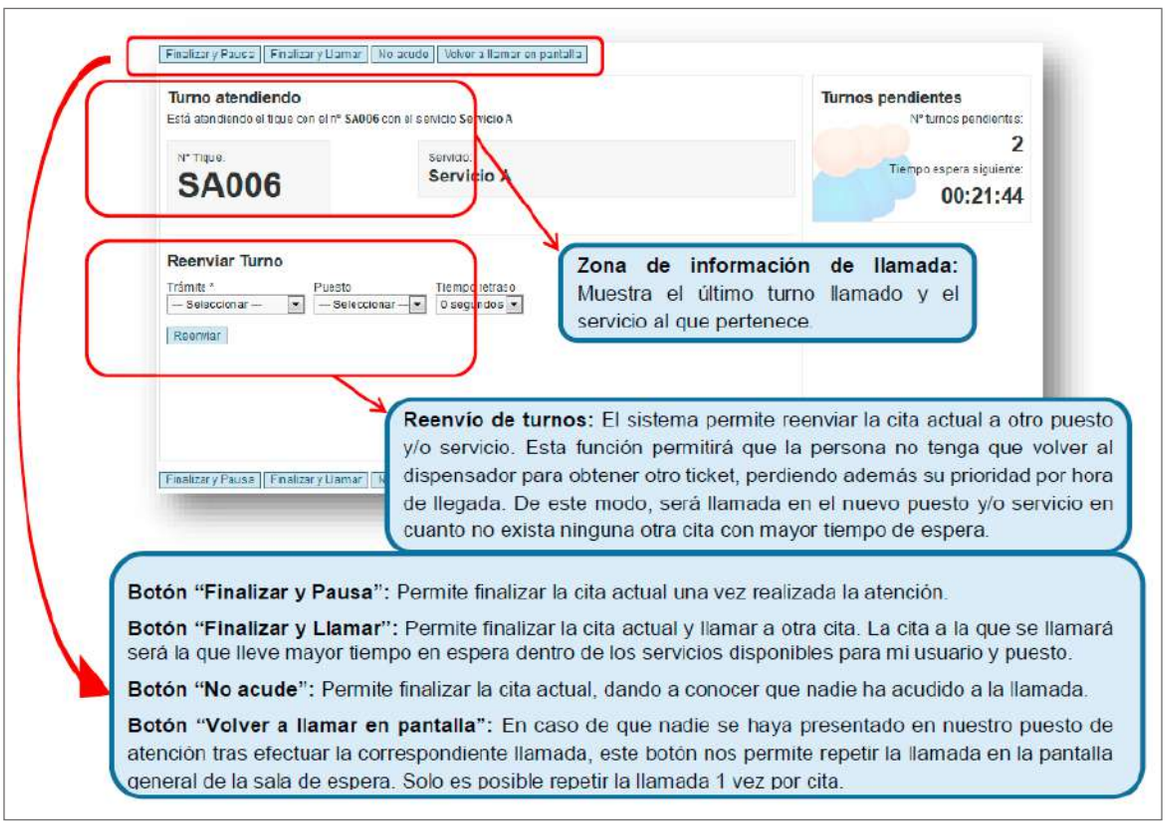
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Si no se ha realizado ninguna selección previa el sistema llamará a la persona que lleve mayor tiempo en espera dentro de los servicios que han sido asignados al usuario y puesto actual.
- Conviene señalar que el administrador del sistema puede definir prioridades de llamada entre los trámites definidos para un usuario o puesto.
- Las prioridades repercutirán de forma que se llamará preferentemente a un servicio concreto (el de mayor prioridad).

Atención al Cliente/Finalizar Llamada

Una vez pulsado el botón «llamar», en la pantalla general de la sala de espera se visualizará el número de turno correspondiente y el número de puesto al que debe dirigirse el cliente.

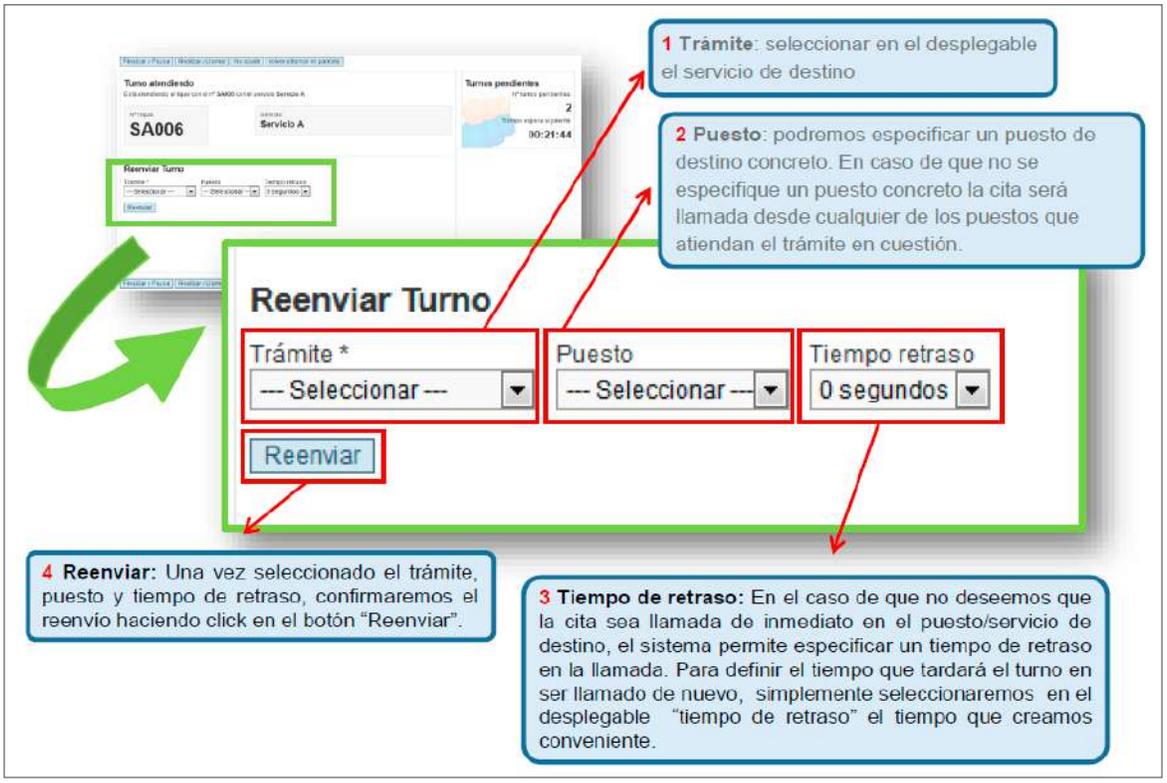
Paralelamente, en nuestra pantalla de Quenda se mostrará información sobre la cita en cuestión y diversos botones que se describen a continuación:



Reenviar Turno

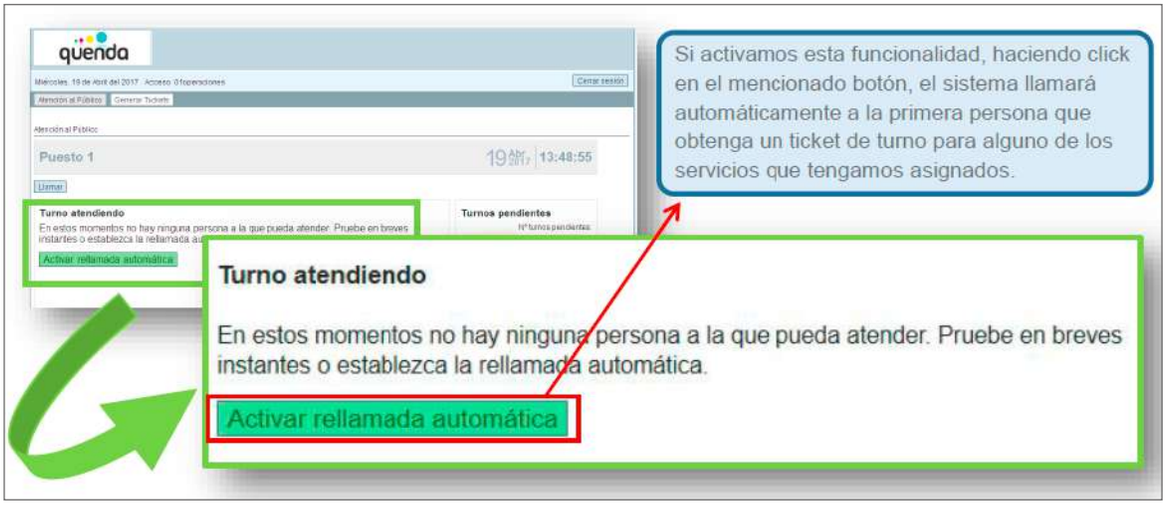
El sistema permite reenviar la cita actual a otro puesto o servicio. Esta función permitirá que la persona no tenga que volver al dispensador para obtener otro *ticket,* perdiendo además su prioridad por hora de llegada. De este modo, será llamada en el nuevo puesto o servicio en cuanto no exista ninguna otra cita con mayor tiempo de espera.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Rellamada Automática

Si no existe ninguna persona en espera para los servicios asignados (tanto al usuario como al puesto donde este usuario atiende), se mostrará un botón verde que permite activar la funcionalidad de «Rellamada Automática».

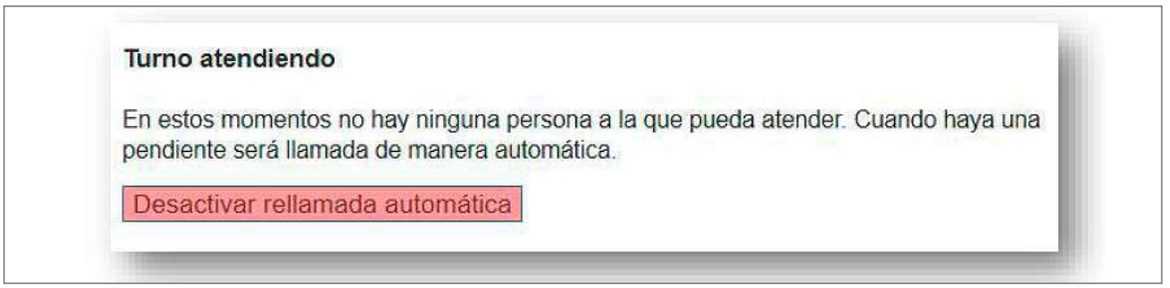


Esta función evitará que sea necesario revisar cada cierto tiempo si ya existe alguna persona en espera, ya que nada más sacar el *ticket* será llamado en pantalla de forma automática y se presentará físicamente en el puesto.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Una vez realizada la primera rellamada automática, esta función se deshabilitará automáticamente. El usuario ATC podrá volver a activarla las veces que quiera sin ningún tipo de limitación.

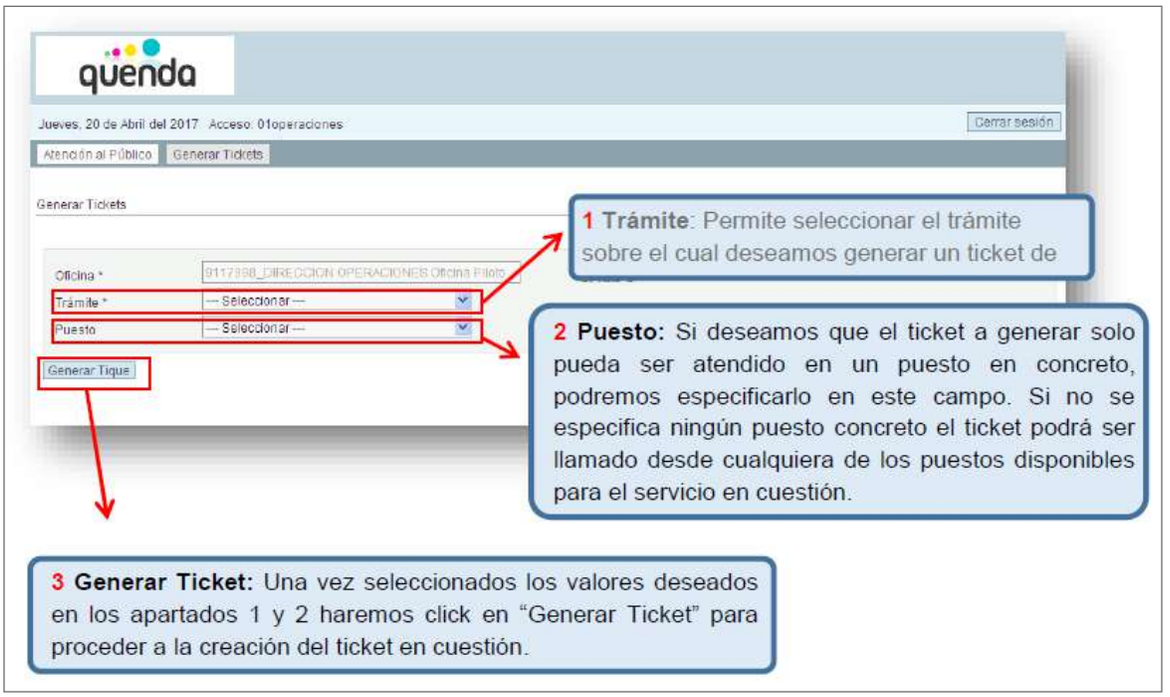
Una vez pulsado el botón «Activar rellamada automática», el gestor de turnos permitirá desactivar la función pulsando sobre el botón rojo que pone «Desactivar rellamada automática», que aparecerá en pantalla una vez esté activado.



Menú «Generar Tickets»

Esta funcionalidad permite generar *tickets* de atención de un modo similar al que se realiza en el dispensador automático.

Esta opción puede resultar muy útil en determinadas situaciones, cuando el vestíbulo este vacío y no sea necesario coger turno en la máquina dispensadora, cuando el dispensador se encuentra sin papel, averiado, persona mayor, etc.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

6.2.4. WUPOS

Correos tiene concertada con Western Union la transferencia de dinero entre nuestras oficinas y los países que prestan el servicio de «Transferencia de dinero en minutos» (*Will Call*). A través de la aplicación WUPOS, el cliente puede enviar y retirar dinero en cualquiera de las oficinas de Correos que Western Union tiene en más de 200 países.

6.2.5. Hermes

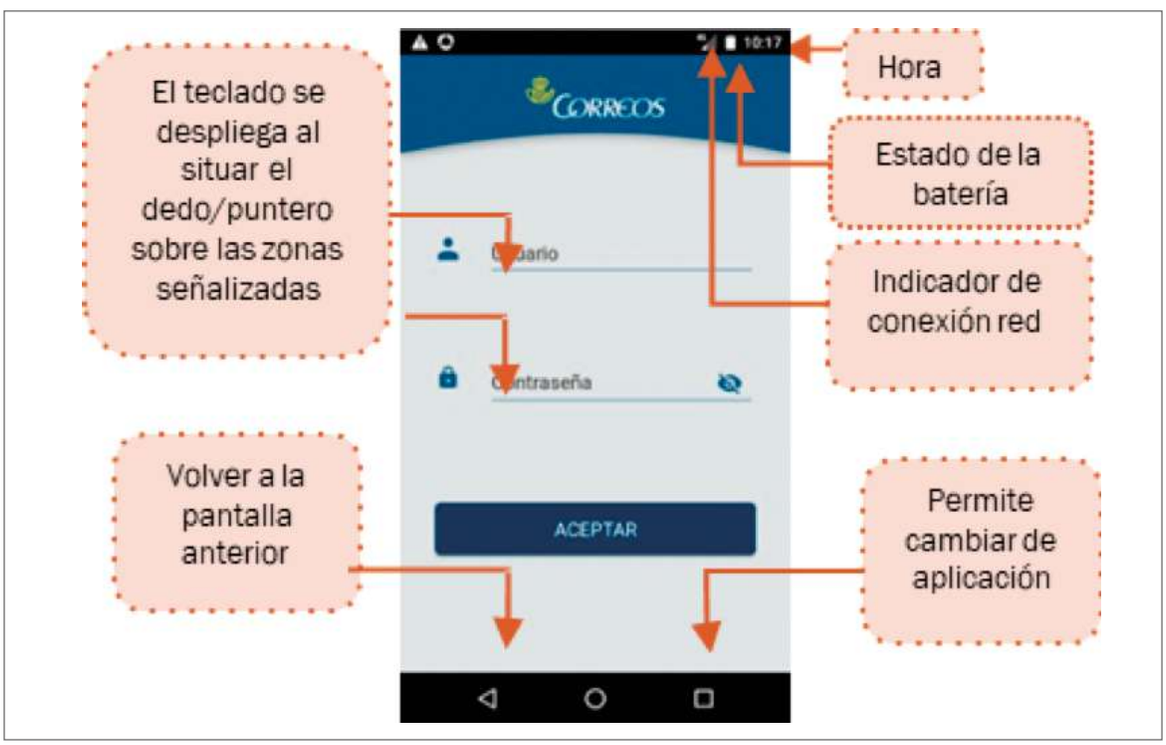
Aplicación que permite la venta de productos de la ONCE. Para realizar la venta de cualquiera de los productos ONCE, se accede a través de **IRIS > ONCE > Venta electrónica.** Haciendo clic en Venta electrónica, se accede a la aplicación Hermes, y el usuario ha de logarse con el mismo «C» que ha abierto IRIS.

Desde esta pantalla de inicio pueden verse todos los juegos que se comercializan en las oficinas de Correos.

6.3. Dispositivo PDA

6.3.1. Acceso a la PDA

Para acceder a la PDA, el personal de reparto deberá introducir su código de usuario y contraseña.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

6.3.2. Principales funcionalidades personal de reparto

Tras introducir nuestro usuario y contraseña, se muestra la pantalla de acceso a la aplicación. Aparecerá la pantalla principal y elegimos: **turno, sección y salida.**

En el menú principal se muestran diferentes ventanas:

Esta herramienta permite al personal de reparto asignar los envíos a la sección de reparto, realizar las entregas y efectuar la liquidación una vez que haya finalizado el reparto y esté de nuevo en la unidad.

6.3.3. Aplicaciones dispositivo PDA

Distribución

Hera

Es la aplicación que utiliza el personal de reparto para la admisión de envíos y prestación de servicios. Para atender a cada nuevo cliente, se accede a Hera dentro del portal de aplicaciones de la PDA. En el menú principal se muestran accesos directos a las funcionalidades más habituales.

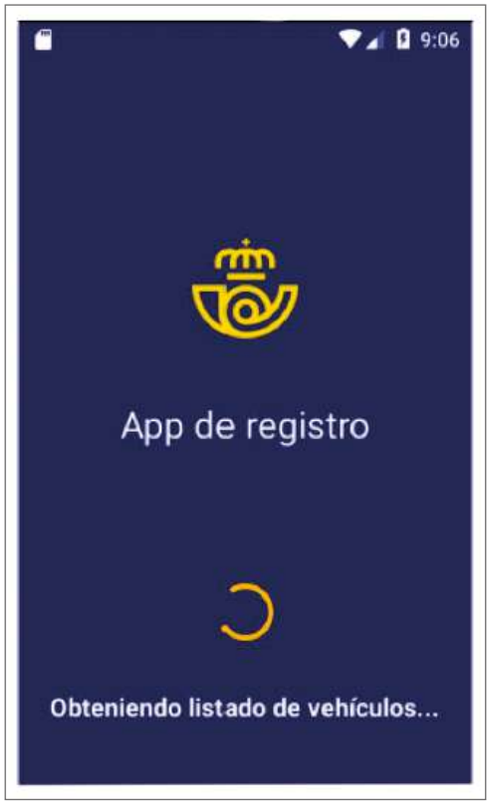
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Se accede al punto de menú de cada operación que solicite el cliente, se cumplimentan los campos que se requieran y se siguen las instrucciones que se muestran en la pantalla de los dispositivos (información para comunicar a los clientes, mensajes de aviso, etc.).

Una vez concluidas todas las operaciones del cliente, se accede a la bolsa o carrito para cobrar el importe total. No obstante, en algunas operaciones es necesario gestionar los importes (cobro o pago) individualmente, sin que supongan variación de la bolsa.

Al finalizar la jornada de trabajo, siempre que se haya accedido a Hera, es necesario cerrar la caja, aunque no se haya realizado ninguna operación.

En el portal de aplicaciones de la PDA aparece el icono MILLA



Pulsando sobre el icono MILLA se abre la aplicación

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Lo primero que se muestra es la relación de vehículos asignados para la Unidad del Usuario. El último vehículo utilizado por el usuario está marcado con el icono de una estrella.

Una vez seleccionado el vehículo que se va a emplear, se solicita registrar el kilometraje de inicio. Por defecto, aparece el kilometraje registrado para el último trayecto realizado; si fuese necesario, se debe actualizar, y a continuación se pulsa «Terminar».

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

A la vuelta del reparto, se repite la misma operación, informándose en este caso el kilometraje de fin de trayecto. Al registrar el kilometraje de inicio, el vehículo queda bloqueado para que otros usuarios no puedan seleccionarlo. El vehículo se desbloqueará cuando se registre el kilometraje final (o en su defecto al día siguiente). Por lo tanto es importante que siempre se haga un registro de inicio y otro de fin.

Futura operativa en la PDA

Optimizar los procesos de trabajo y mejorar las herramientas que utilizan nuestros empleados y empleadas en su desempeño diario son importantes iniciativas que pueden ayudar para que nuestros clientes perciban un servicio de calidad.

Para avanzar en esta línea, se han aplicado mejoras en las PDA que utiliza el personal de reparto y que van desde la incorporación de nuevos dispositivos más modernos y con mejores prestaciones, hasta el cambio en la aplicación donde se realizan todos los procesos de reparto, que pasa de TALOS a la nueva aplicación CORE.

Algunas de la mejoras implican la reorganización de las diferentes pantallas y menús para realizar los procesos de asignación, reparto y fin de reparto.

Oficinas

Talina

Las Oficinas cuentan con terminales portátiles (PDA), como los que se usan en las unidades de distribución, para tratar los envíos a través de la aplicación TALINA.

Admisión: únicamente pueden ser objeto de admisión tres modalidades de envíos prerregistrados:

- Cartas Certificadas de Franqueo Pagado.
- Notificaciones de Franqueo Pagado.
- Voto por Correo.

Entrega: para poder entregar un envío con la PDA, deberá cumplir estos requisitos:

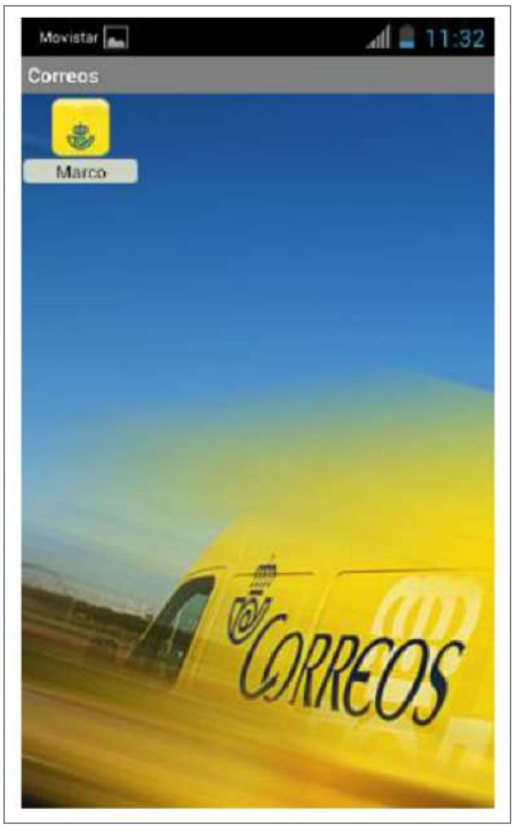
- El envío tiene que estar dado de alta en la unidad.
- El envío no puede tener importes asociados (sin reembolso).
- El envío no puede llevar asociado a la entrega el escaneo de documentación.

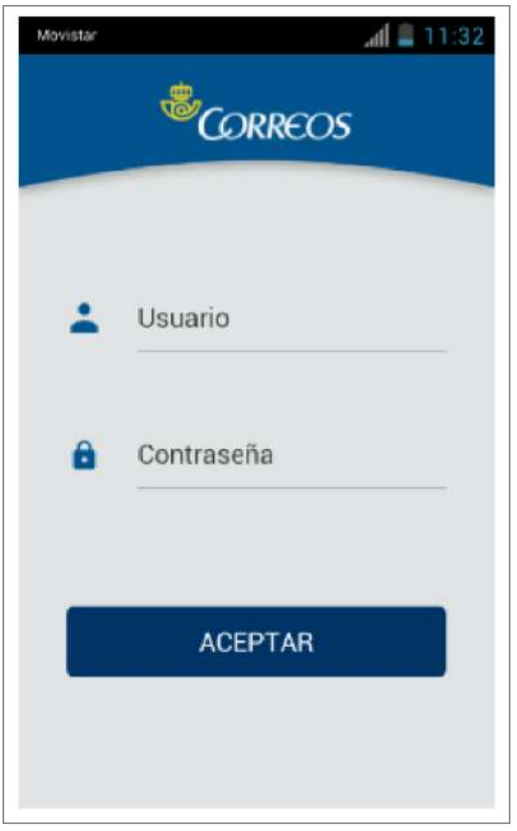
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Para poder utilizar una PDA en Oficina, todo usuario debe contar con los siguientes permisos:

- **SIGUA - Portal de gestión de usuarios y accesos**: solicitar el acceso a través de SIGUA de la PDA.
- **SGIE - Configuración de Usuario**: modificar el perfil del usuario para poder utilizar la PDA, activando el *check* PDA.

Para conectar la PDA se pulsa en el botón situado en lateral izquierdo y aparece la siguiente pantalla:





© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

1. Pulsar sobre el botón «Marco». La PDA solicitará la identificación del usuario.
2. Introducir Usuario Corporativo (Cxxxxxx).
3. Introducir la Contraseña.
4. Pulsar «Aceptar».
5. Talina: Aplicación de entrega, admisión y alta en almacén.

6.4. Aplicaciones gestión de responsable

6.4.1. SIGUA

La aplicación SIGUA garantiza que solo aquellas personas que previamente han sido autorizadas puedan acceder a los sistemas corporativos. Es el sistema que vertebra los permisos y supervisa jerárquicamente los accesos a las aplicaciones.

Los usuarios utilizan este servicio para gestionar:

- El alta de identidades, ya sean de empleados cuyo alta aún no han sido informado por RR. HH. o no empleados (externos, o usuarios no personales).
- La solicitud y revocación de accesos para identidades ya existentes, ya sea para sí mismo o para que los Responsables de Grupos de Trabajo (RGT) puedan pedir acceso para las personas a su cargo.
- La asignación de responsables a usuarios y viceversa.
- La gestión diversos códigos (Codired) necesarios para el correcto funcionamiento de aplicaciones de negocio.
- Modificación de los datos personales ya sea para sí mismo o para que los Responsables de Grupos de Trabajo (RGT) puedan modificar los de los usuarios a su cargo.
- La revocación o activación de usuarios a cargo de un RGT.
- La gestión y consulta del estado de las peticiones solicitadas por el usuario.
- La solución automatiza el proceso de solicitud y aprobación de peticiones por parte de los responsables implicados y ejecución de estas una vez ha sido confirmada la legitimidad de la petición.

Glosario

Codired: Código identificador de unidades de negocio.

La aplicación cuenta con diferentes roles:

- **Usuario peticionario:** usuario que accede a la aplicación para solicitar alguna funcionalidad implementada. El usuario puede hacer una petición para sí mismo o para otros usuarios de los que él es responsable. El hecho de que un usuario esté autorizado a reclamar un acceso de los gestionados por la aplicación tan solo concede la opción de solicitarlo. La petición debe ser revisada y aprobada por su responsable o el propietario del acceso solicitado como requisito indispensable para que la petición sea cursada.
- **RGT:** responsable de Grupos de Trabajo. Es el usuario encargado de aprobar o denegar una solicitud iniciada por un usuario peticionario del que él es responsable. Además de resolver las peticiones, los usuarios RGT pueden a su vez ser usuarios peticionarios y solicitar acceso para sí mismos o para los usuarios a su cargo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **RC:** responsable de Codired de Distribución. Usuario que es RGT y además tiene asignado algún Codired de Distribución.
- **Propietario del Activo de Información (PAI):** se trata de un usuario propietario de un rol y como tal debe aprobar o denegar la solicitud de asignación o desasignación de este a un usuario.
- **Administrador Local (AL):** usuario encargado de llevar a cabo una operación manual si la petición así lo requiere.
- **Usuario con el rol Solicitantes de Externos:** usuario que tiene asignado un rol que le permite llevar a cabo el alta de nuevos usuarios de tipo externo.
- **Administradores de Sistema de Gestión de Identidades (AGI):** los usuarios que pertenecen al grupo de administradores del sistema de gestión de identidades con acceso total a la aplicación, por un lado podrá consultar y en algunos casos gestionar peticiones.

6.4.2. CRM. Gestión de relaciones con el cliente

Glosario

CRM *(Customer Relationship Management)*: Gestión de las Relaciones con el Cliente.

CRM hace referencia tanto a la estrategia de negocio focalizada hacia el cliente como a todas las aplicaciones informáticas (tanto *software* como *hardware*) necesarias para procesar, analizar y exponer la información resultante, así como para medir y retroalimentar la estrategia de negocio desarrollada. Así, el concepto CRM incluye desde el desarrollo de los modelos de gestión comercial, pasando por la integración de la información, hasta el análisis de los datos para convertirlos en información útil para la toma de decisiones y soporte estratégico de la acción comercial.

La principal funcionalidad de CRM es disponer en cualquier momento de toda la información sobre cualquier cliente, para satisfacer sus necesidades y permitir unas mejores estrategias comerciales. CRM debe permitir tener una visión única del cliente y transformar cada experiencia del cliente en una ventaja de negocio.

En el CRM, como herramienta, se pueden distinguir dos tipos de datos: datos maestros y datos transaccionales.

A) Datos maestros

Se trata de los datos esenciales para la realización de operaciones. Son datos que no varían en el tiempo, como, por ejemplo, el nombre de un cliente, su código de identificación, su dirección, los productos o las personas de contacto.

- **Cliente:** se trata de un interlocutor con el que mantenemos una relación de prestación de servicios, ya esté basada en un contrato, una tarjeta o incluso pago al contado.
- **Prospecto:** no es un cliente de Correos pero tiene potencial de consumo y puede tener interés en nuestros productos. Se le identifica como «cliente potencial».
- **Contacto:** un contacto corresponde a la persona de contacto que tenemos en un cliente o prospecto. El contacto siempre está relacionado con el cliente o prospecto.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

B) Datos transaccionales

Son los datos que indican qué interacciones se realizan con los clientes:

- **Actividad:** las actividades en CRM permiten al gestor de ventas planificarse y prepararse de una manera más sencilla y eficaz. A través de la actividad se pueden registrar tareas que se relacionarán con el cliente o contacto.
- **Oportunidad:** la oportunidad refleja la negociación en curso. Cada oportunidad de negocio que tengamos con cada uno de nuestros clientes almacenará toda la información relacionada con cada intento de cerrar un trato, con un cliente ya existente o con un prospecto.
- **Oferta:** la oferta se emplea para dejar constancia de los precios y condiciones comerciales de prestación de servicio propuestos por Correos para los servicios y productos ofrecidos al cliente/prospecto, hacer un seguimiento de las etapas a completar para cerrar el negocio, programar actividades para ejecutar en un momento determinado, adjuntar documentos y generar las ofertas correspondientes, y finalmente informar la causa de éxito o pérdida del negocio. Una oportunidad puede tener una o varias ofertas asociadas.
- ***Lead:*** un *lead* es una operación comercial que se utiliza para describir, almacenar, actualizar y gestionar el posible interés de un cliente o prospecto. Un *lead* puede considerarse como una «preoportunidad». Mientras que la oportunidad supone un negocio tangible, el *lead* es una transacción que permite determinar si existe una oportunidad de negocio.
- **Contrato:** el contrato en CRM se emplea para reflejar un acuerdo entre Correos y el cliente. En el contrato se detallarán los productos y servicios requeridos por el cliente, los precios y las condiciones aplicadas.

C) Ciclo de ventas

Conceptualmente, podemos distinguir tres fases en el ciclo de ventas comercial:

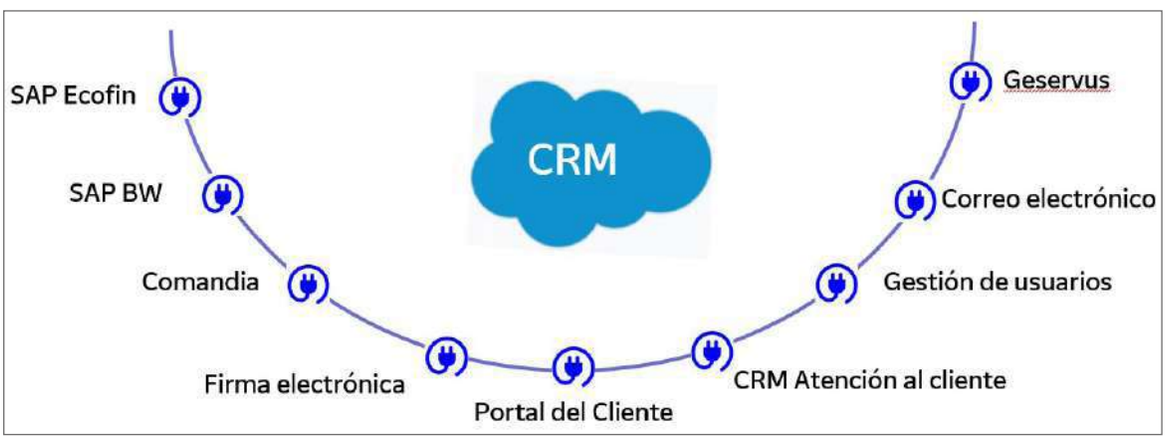
- **Preventa:** incluye el conjunto de actividades realizadas encaminadas a captar clientes nuevos. Como resultado de estas acciones se crearán oportunidades en CRM, donde quedarán registradas tanto las actividades como los datos correspondientes a propuestas realizadas (ofertas).
- **Venta:** el proceso de venta incluye la negociación y la contratación. Implica la formalización de los acuerdos alcanzados con el cliente y, como resultado, se crearán el contrato y los anexos, documentos reflejo de estos acuerdos.
- **Postventa:** seguimiento del Cliente, sus consumos, incidencias, nuevas necesidades, etc.

El ciclo de ventas en Correos es un proceso continuo, en el que, tras la captación del cliente y la firma del correspondiente acuerdo, se deben realizan las actividades de mantenimiento necesarias para procurar conservarlo, así como detectar nuevas necesidades y convertirlas en nuevas oportunidades de negocio.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

D) Visión 360

Para conseguir disponer de una visión completa del cliente, sea cual sea el canal por donde se dirija a Correos, CRM se integra con las herramientas corporativas:



El CRM de Correos se adapta continuamente a las necesidades de la organización, por lo que el número de aplicaciones con que se integra se incrementa constantemente.

6.4.3. SIE (información estadística)

La aplicación estadística SIE permite la consulta de una serie de informes. En ella se pueden consultar tanto los datos grabados en el día como acceder a los de cada fecha y a las respectivas acumulaciones mensuales y anuales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

6.4.4. GPVO (Suministros)

Se trata del Sistema de Gestión de Productos de Venta en Oficina (GPVO). Esta aplicación permite conocer la información relacionada con las liquidaciones y redistribuciones pendientes de la oficina.

Una vez realizada la comprobación de la productos de la oficina es necesario acceder a la aplicación de suministros-GPVO a través del acceso habilitado en **IRIS > Llamadas a sistemas externos > Herramientas oficina > GPVO.**

El sistema abre la aplicación desde la opción de INICIO, donde se puede ver la información relacionada con las liquidaciones y redistribuciones pendientes de la oficina. Las oficinas consultan diariamente este portal para revisar si tienen redistribuciones pendientes.

El GPVO permite conocer los datos de los productos, las remesas, las redistribuciones, los envíos, las regularizaciones, los pedidos extraordinarios las liquidaciones y las incidencias.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Tema 7

Procesos operativos I: Admisión

Contenido

7.1. Introducción
7.1.1. El circuito de la correspondencia

7.2. Admisión: cuestiones generales
7.2.1. Medios de pago en oficinas
7.2.2. Sistemas de franqueo y sistemas de pago alternativo
7.2.3. Objetos prohibidos y de circulación restringida
7.2.4. Mercancías peligrosas admisibles
7.2.5. Emisión de facturas por servicios de cobro al contado
7.2.6. Insuficiencia de franqueo
7.2.7. Procedimientos de admisión

7.3. Admisión en oficina

7.4. Admisión en oficinas auxiliares y servicios rurales

7.5. La admisión masiva

7.6. Otras formas de admisión de envíos
7.6.1. Recogida en buzones
7.6.2. Recogida a domicilio
7.6.3. Admisión de envíos prerregistrados en oficina postal virtual (Mi Oficina)
7.6.4. Admisión de envíos pregrabados a través de la web de Correos
7.6.5. Admisión de pregrabados a través de Servicio sin Espera
7.6.6. Admisión en Citypaq

7.7. Clasificación y contenerización en las oficinas

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

7.1. Introducción

El proceso de admisión es piedra angular en Correos. Este tema recoge una serie de escenarios que varían —a veces solo en detalles, otras veces de manera radical— según el producto susceptible de admisión que se considere, el carácter individual o masivo de la admisión, el ámbito nacional o internacional del envío y el contexto en el que tenga lugar, por mencionar solo algunas variables clave.

Se detallarán los requisitos de etiquetado, franqueo y facturación relativos a los distintos tipos de productos: cartas (ordinaria, certificada...), envíos de dinero (giros, pago de recibos...), todas las variedades de paquetería, productos de marketing (directo, publicaciones periódicas) o productos de telecomunicaciones (burofax, telegramas). Se hace mención especial del proceso de admisión para productos con valor declarado y para mercancías peligrosas.

Respecto al contexto en el que tiene lugar la admisión, abordaremos los distintos **puntos de acceso a la red postal.**

Por último, se dedicará un apartado completo a los aspectos de clasificación y contenerización en oficinas.

7.1.1. El circuito de la correspondencia

La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, recoge las definiciones de las operaciones del servicio postal en su conjunto. Cada una de estas operaciones se considera una parte del denominado circuito de la correspondencia susceptible de constituir, por sí misma, un **servicio postal.**

A continuación, revisamos las diferentes operaciones:

a) Recogida: es la operación consistente en retirar los envíos postales depositados en los puntos de acceso a la red postal del operador. Los puntos de acceso son las instalaciones físicas, especialmente los buzones a disposición del público tanto en la vía pública como en locales públicos o en los locales del proveedor del servicio, donde los clientes pueden depositar envíos postales para el acceso a la red.

b) Admisión: consiste en la recepción por parte del operador postal de envío que le es confiado por el remitente para la realización del proceso postal integral y del que se hace responsable en los términos previstos en este Reglamento. Posteriormente analizaremos distintos tipos de admisión:

- Admisión en oficina.
- Admisión en oficinas auxiliares y servicios rurales.
- Admisión masiva.
- Recogida en buzones.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Recogida a domicilio.
- Admisión de envíos prerregistrados en Mi Oficina.
- Admisión de pregrabados en la Web de Correos.
- Admisión de pregrabados a través del Servicio sin Espera.
- Admisión en Citypaq.

c) **Clasificación:** incluye el conjunto de operaciones cuyo fin es la ordenación de los envíos postales, atendiendo a criterios de la operativa postal.
d) **Transporte:** es el traslado de los envíos postales efectuado por cualquier tipo de medios hasta su distribución final.
e) **Distribución:** es cualquier operación realizada en los locales de destino del operador postal a donde ha sido transportado el envío postal de forma inmediatamente previa a su entrega final al destinatario del mismo.
f) **Entrega:** es el reparto de los envíos en la dirección postal en ellos consignada, con las salvedades que se establecen en este Reglamento que regula el servicio postal.

7.2. Admisión: cuestiones generales

El **proceso de admisión** se regirá por la **Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal,** y consiste en la recepción por parte del operador postal del envío que le es confiado por el remitente para la realización del proceso postal integral y del que se hace responsable en los términos previstos en la normativa vigente.

NOTA: El servicio postal universal incluye las actividades de admisión de **cartas y tarjetas postales** que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte de hasta dos kilogramos de peso y de **paquetes postales,** con o sin valor comercial, de hasta veinte kilogramos de peso.

Glosario

Unión Postal Universal: Es el organismo especializado de las Naciones Unidas que desempeña una función fundamental en promover y desarrollar la comunicación entre todos los Estados a través de la mejora de los servicios postales.

La red postal dispone de diferentes centros de admisión masiva donde el operador u operadores designados por el Estado prestan este servicio.

Normas generales

Según recoge el artículo 29 de la citada Ley, el operador al que se ha encomendado la **prestación del servicio postal universal** estará obligado, respecto a los servicios que conforman este ámbito, a admitir todo envío postal cuyo depósito se efectúe en la forma correcta y siempre que se satisfaga la tarifa o precio correspondiente.

En aquellas poblaciones o núcleos de viviendas no atendidos por una **oficina** del operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal, la admisión de dichos

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

envíos postales podrá hacerse por el **personal encargado del reparto domiciliario,** al tiempo que realiza este, a cuyo efecto se informará a los vecinos de estos núcleos del horario habitual de paso de dicho personal.

Las **dimensiones máximas y mínimas** de los envíos postales admisibles en la red postal pública, que estén dentro del ámbito del servicio postal universal, serán las establecidas en las normas que incorporen al derecho español las aprobadas por la Unión Postal Universal.

El pago de los servicios postales podrá realizarse mediante:

- Medios de pago en oficinas: billetes, moneda metálica, transferencias e ingresos en cuenta, Tarjeta Más Cerca, tarjeta crédito/débito.
- Sistemas de franqueo: sellos y otros signos previamente estampados.
- Otros medios: estampillas, franqueo a máquina, franqueo concertado, franqueo pagado, franqueo en destino y vales respuesta.

7.2.1. Medios de pago en oficinas

Por la prestación de servicios y la venta de productos, esto es «ventas al contado», que se realizan en las oficinas de Correos, se podrán aceptar, única y exclusivamente, los siguientes medios de pago, con las restricciones y excepciones que Correos establezca en cada momento, en cuanto a productos y servicios a aplicar, importes o restricciones sobre los propios medios de pago:

- Billetes y moneda metálica de curso legal.
- Transferencia bancaria e ingreso en cuenta.
- Tarjeta Más Cerca.
- Tarjeta crédito/débito.
  - Operaciones de cobro.
  - Devoluciones.

A) Billetes y moneda metálica de curso legal

Con motivo de la entrada en vigor de la Ley 11/2021, de 9 de julio, de Medidas de Prevención y Lucha contra el Fraude Fiscal, no se puede gestionar el cobro en metálico por un importe superior a 999,99 €.

Se excluyen de esta limitación los recibos emitidos por entidades financieras y la Dirección General de Tráfico, Correos Pay Premium (antes T€nvío), Correos Cash, Western Union y Giros OIC (orden de ingreso en cuenta) y Reembolsos OIC, en estos dos últimos el importe puede ser hasta 2.499,99 € para los giros a abonar en cuenta.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

B) Transferencia bancaria e ingreso en cuenta

Se debe facilitar al cliente el número de la **cuenta de la «Intervención de Zona» de la oficina** en la que se va a realizar el servicio. El cliente deberá entregar **resguardo de la transferencia** realizada por el importe de la compra o prestación del servicio. El resguardo deberá estar mecánicamente validado y sellado por la entidad financiera de origen con fecha anterior a la realización de la compra o prestación del servicio. La oficina comunicará tal circunstancia a la Intervención y, únicamente, cuando esta confirme el ingreso en cuenta, se procederá a prestar el servicio al Cliente.

Solo la oficina de Andorra tiene cuenta corriente, por lo que ha de facilitársele esta a los clientes que deban hacer ingresos para el pago de servicios a realizar en dicha oficina. En este caso, la oficina debe confirmar que el abono de la transferencia figura en la cuenta bancaria a través de la banca electrónica.

C) Tarjeta Más Cerca

La Tarjeta Más Cerca es la tarjeta de fidelización de Correos y sirve para identificar a los clientes cuando realizan una compra.

Identificación del cliente

- La tarjeta sirve para **asociar las operaciones que realiza un cliente con su número de contrato.** Para ello es imprescindible asegurarse de que todos los clientes de tarjeta realicen sus operaciones identificándose como tales.
- No es necesario (salvo para pagos) que el cliente traiga físicamente la tarjeta, únicamente es necesario el número.
- Operativamente, la tarjeta **permite recuperar los datos del remitente** para no tener que introducirlos manualmente en IRIS en los productos que necesitan capturar este dato. IRIS permite cambiar los datos de remitente, si el cliente necesita poner otros datos, pero esta modificación vale solo para la operación que se realiza, si hay cambios permanentes, estos deben hacerse en la aplicación de la tarjeta.
- También sirve para que el cliente, una vez aportada la documentación requerida para hacerse la tarjeta, no tenga que volver a aportarla para otros productos que la requieran.

Titularidad del contrato

- Pueden ser clientes de tarjeta tanto los particulares como las empresas que firman un contrato aceptando las condiciones de uso.
- Un cliente que tenga contrato comercial en Correos puede ser también cliente de tarjeta.
- Siempre tiene que haber un DOI de una persona física.
  - Si el cliente es particular, el DOI coincidirá con el del cliente.
  - Si el cliente es empresa, el DOI asociado será el del representante legal de la misma.

Glosario

DOI: Documento oficial de identidad.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- La tarjeta es **personal e intransferible,** si bien se pueden solicitar tarjetas adicionales.
- Un contrato de tarjeta permite una tarjeta titular (obligatoria) y varias tarjetas adicionales (hasta 4 gratuitas).
- Un DOI puede ser titular de solo un contrato, pero puede aparecer como tarjeta adicional en otros.
- Para garantizar la seguridad de los datos personales, **la tarjeta no tiene ningún dato en la misma, solo el número del cliente** que se lee con el código de barras. Todos los demás datos asociados a ese número están en el sistema de Correos.

Prepago

El cliente tiene la posibilidad de utilizar la Tarjeta Más Cerca como **tarjeta prepago recargable.**

- Es una opción que hay que elegir en el sistema como paso previo a poder hacer recargas o pagos. Podemos hacerlo en el contrato de alta o, posteriormente, como modificación de datos del cliente.
- Se trata de un entorno cerrado. La tarjeta sirve exclusivamente para pagar en Correos. Por tanto, para el caso de tarjetas adicionales, es una medida de sustitución del manejo de dinero por parte de los empleados.
- Se excluyen para el pago todos los productos y servicios con los que no puede usar la tarjeta de crédito.

Se puede poner límite de gasto diario pero el importe debe ser un número entero.

- El importe introducido debe ser igual o inferior al saldo máximo permitido en una tarjeta.
- El importe introducido debe ser múltiplo de 5.

Las tarjetas adicionales pueden ser prepago o no, y cada una puede tener un límite independiente de las demás tarjetas. El titular puede variar todas las condiciones todas las veces que desee.

El saldo se asocia al contrato, no a la tarjeta. Esto permite que el propio titular o un empleado de su confianza puedan realizar las recargas y consumir dicho saldo, exclusivamente en Correos, con cualquiera de las tarjetas asociadas al contrato.

Como medida adicional de seguridad, cuando se efectúe un pago con la tarjeta, el portador de esta deberá identificarse con su DOI, que habrá que introducir en IRIS. Si algo no concuerda, no se podrá pagar con la tarjeta, pero sí utilizar otro medio de pago.

Si se produce una cancelación de contrato y hay saldo en la cuenta, se devolverá el mismo a una cuenta bancaria española que proporcione el cliente.

No es necesario que la recarga tenga que realizarla el titular o el representante legal, puede ser un autorizado.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

D) Tarjeta de crédito/débito

Se admiten todas las tarjetas autorizadas por los dispositivos o lectores de tarjetas distribuidos en las oficinas y, desde 2014, no es necesario un importe mínimo. También se ha adaptado la funcionalidad de IRIS para aceptar una nueva modalidad de pago, con tarjeta de débito o de crédito.

Los servicios para los que podemos aceptar determinadas tarjetas como forma de pago son todos aquellos que se cobran por la bolsa de la aplicación IRIS.

Quedan excluidos del pago con tarjeta, por distintos motivos, los siguientes servicios:

- Recargas Telecor.
- Cualquiera de las modalidades de envío de dinero, excepto Correos Pay:
  - Western Union.
  - Giro Electrónico.
- Cobro de recibos.
- Todos los importes cobrados en SGIE:
  - Reembolsos.
  - Importes por trámites aduaneros.
  - Gastos de gestión y presentación ante aduanas o factajes.
  - Devolución de paquetería.
- Cualquier otro que no se cobre por la bolsa de IRIS.

Tarjetas aceptadas: Se aceptarán tanto las **tarjetas de débito** como las **tarjetas de crédito**.

Por el contrario, la pasarela de pagos de Correos no autoriza otros tipos de tarjeta como la tarjeta Diners Club.

Operación Venta

En IRIS se ha habilitado la modalidad de **cobro** «**Tarjeta**»**,** que podrá ser seleccionada por el usuario en caso de que el cliente indique que desea abonar la compra mediante tarjeta y que no sean productos o servicios excluidos.

Tras pulsar el botón «Cobrar», se abrirá una nueva ventana, propia ya de la aplicación de Pago con tarjeta, que mostrará al usuario diversos mensajes que lo guiarán en el proceso.

Aplicación de pago con tarjeta

Todas las operaciones de pago electrónico (P.E.) van a tener las siguientes fases en nuestro sistema:

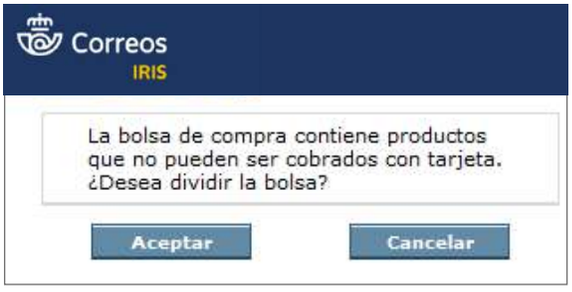
- Solicitar documento de identificación.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Insertar o leer la tarjeta.
- Solicitar el pin al cliente para su tecleo por el cliente en la terminal.
- Solicitar la autorización.
- Resultado de la operación.

Operaciones de cobro

Si la bolsa de compra estuviera compuesta por productos que permiten ser pagados con tarjeta y por productos que no lo permitan, al seleccionar la forma de cobro «Tarjeta», se mostrará un mensaje al usuario indicando esta situación y dándole la opción de **dividir la bolsa de compra** actual en dos: una con los productos que permiten el pago con tarjeta, y otra con los productos que no pueden ser cobrados con tarjeta.

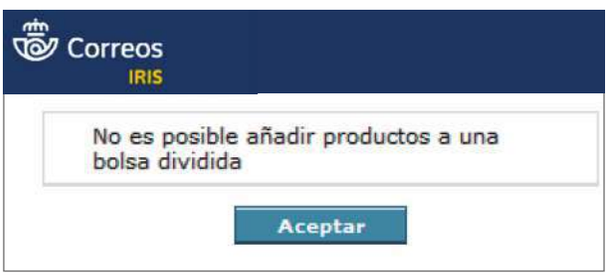


Si el usuario pulsa el botón «**Cancelar**», no se dividirá la bolsa de compra, y se le permitirá volver a elegir la forma de cobro.

Si el usuario pulsa el botón «**Aceptar**», la bolsa de compra actual se dividirá automáticamente en dos: una con los productos que NO se pueden pagar con tarjeta (metálico), la cual quedará como bolsa activa, y otra con los productos que SÍ se pueden pagar con tarjeta, la cual quedará como bolsa pendiente de cobrar.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Si el usuario intenta realizar una nueva admisión, de cualquier producto nuevo, en cualquiera de estas bolsas, se mostrará el siguiente menaje, impidiéndole realizar dicha admisión.



Lo que se le permite realizar al usuario es eliminar aquellos productos que estén en alguna de las bolsas divididas de la bolsa que contiene los productos que SÍ se pueden pagar con tarjeta.

Posteriormente a la división de la bolsa de compra original, el usuario podrá activar una bolsa u otra indistintamente y podrá elegir cobrar ambas bolsas en metálico, o con tarjeta, siempre que los productos que contiene la bolsa permitan el pago con tarjeta. Si la bolsa de compra solo contiene productos que se pueden cobrar con tarjeta, la operativa a seguir será la habitual.

Tras pulsar el botón «**Cobrar**», se abrirá una nueva ventana, propia ya de la aplicación de *Pago con tarjeta*, que mostrará al usuario diversos mensajes para guiar al cliente en su compra; en el *display* del terminal se verán igualmente estos mensajes:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Una vez finalizada correctamente la operación de compra, se imprimirá el *ticket* a través de la balanza franqueadora y los documentos de pago con tarjeta con el formato habitual. **Si la tarjeta es de pin,** este documento se entregará al cliente y no es necesario que la oficina se quede con ninguno.

NOTA: Cuando la operación es con una tarjeta SIN pin, deberá recogerse la firma del cliente en el *ticket* que emite la balanza franqueadora.

```
          CORREOS Y TELÉGRAFOS
CIF:A83052407  - COD. OFICINA: 3500010
EMPRESA: 00000221 CENTRO:0001 TPV:0001
OPERAD.: 00000001 NO.OPERACION: 000098
FECHA  : 27/10/2011      HORA: 18:03:05
TARJETA: ************0010
CAPTURA CHIP / AUTORIZACION: 000656

ARC: 00  ATC: 0028
AID: A0000000031010
AUTENTICACION: FIRMA
ETIQUETA: CREDITO DE VISA
TITULAR: VISA ACQUIRER TEST CARD 14

        C.A. Pruebas Clientes
       Tarjeta pruebas Correos
COM.PE:111111111 TER.PE:00000001
REF.PE: 036213  SES.PE: 30082011-001
************** V E N T A *************

        TOTAL:          10.20 EUR

--------- FIRMA DEL TITULAR ----------



---------------------------------------
******* PARA EL ESTABLECIMIENTO ******
```

Si la tarjeta es de firma, el cliente deberá firmar este documento, la oficina se quedará con él para archivarlo y reimprimirá una copia para el cliente desde la opción «Reimpresión de Factura Simple».

En caso de que no se solicite pin al cliente, este debe firmar el impreso y se deberá comprobar que la firma del recibo coincide con la que figura en el reverso de la tarjeta.

Si la tarjeta estuviera sin firmar, se comprobará con la rúbrica del Documento Oficial de Identidad y se confirmará que el nombre y los apellidos de la tarjeta coinciden con los de este documento.

Devoluciones

Las devoluciones deberán realizarse empleando la **misma forma de cobro/abono que se utilizó en la operación de venta,** y en el caso de pago con tarjeta, exclusivamente sobre la tarjeta con la que se pagó.

El procedimiento para la devolución de productos o servicios no varía respecto a la forma actual, realizándose desde la opción de menú correspondiente. Una vez que procede a cobrar una bolsa con importe negativo, se habilitará únicamente la forma de pago que se empleó al realizar la operación de venta correspondiente, no pudiendo ser cambiada por el usuario.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En las devoluciones no se solicitará el pin, por lo que **el cliente siempre debe firmar el impreso.**

Si se produjera algún error durante el proceso de devolución, y no pudiera realizarse el abono en la tarjeta del cliente (p. ej., la tarjeta no es legible) y dado que no es posible realizar la devolución en una tarjeta diferente, ni se puede realizar el abono en metálico, se mostrará un mensaje como el siguiente, indicando que se debe realizar un procedimiento manual (extraordinario) para que el cliente reciba por transferencia bancaria el importe tras las verificaciones correspondientes:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En estos casos, y tras intentar dos veces la devolución por tarjeta, se realizará la devolución, anotando automáticamente el importe de la misma en el campo del balance «Devoluciones con tarjeta». IRIS imprimirá un *ticket* de la devolución (nota de abono).

Al pulsar el botón «Aceptar», aparecerá el siguiente formulario (**Impreso de Devolución**) que deberá ser rellenado por el empleado; y al pulsar «guardar», internamente llegará vía *e-mail* a una lista de distribución de personal de finanzas y contabilidad. Posteriormente se imprimirá para entregar una copia al cliente.

Devoluciones tarjeta de crédito

IMPRESO DE DEVOLUCIÓN

Fecha de venta *
Fecha de devolución *
Número de ticket de venta *
Número de ticket de devolución *
Importe total de ticket * €
Importe a devolver * €
Nombre y apellidos *
4 últimos dígitos tarjeta *

* indica campo requerido.

Guardar | Cancelar

Si en alguna ocasión se admite o tramita incorrectamente un producto cobrado con tarjeta y el cliente ya no se encuentra presente:

1. No se puede anular la admisión cobrada con tarjeta.
2. Se deberá realizar una nueva admisión del producto, como cobro al contado.
3. Se solicitará un código de corrección, para datarse el importe subido a bolsa.

Con las acciones anteriores queda solucionado el problema de conciliación y contabilización de las operaciones. No se deberá anular la admisión cobrada con tarjeta.

Toda la documentación generada deberá archivarse como evidencia de los cambios realizados.

7.2.2. Sistemas de franqueo y sistemas de pago alternativo

El franqueo es una de las formas de pago de los servicios postales, consiste en el abono de la tarifa o precio que corresponde aplicar a un envío postal para su circulación por la red postal pública.

Los principales **sistemas de franqueo** son:

- Sellos de Correos.
- Sobres, tarjetas y cartas sobre con sellos o signos distintivos previamente estampados.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Existen otros **medios alternativos a los sitemas de franqueo:**

- Estampillas.
- Franqueo a máquina.
- Franqueo concertado.
- Franqueo pagado.
- Franqueo en destino.

A) Sellos de Correos u otros signos previamente estampados

Los sellos son «trozos pequeños de papel», con timbre oficial de figuras o signos, grabados con las palabras «CORREOS ESPAÑA». Los confecciona el Estado a través de la **Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).** Siempre que esté oficialmente emitido, el sello de Correos tiene poder liberatorio del importe del franqueo en la cuantía que en el mismo se consigna.

También se emiten, como modalidad de franqueo, reproducciones del propio timbre postal, en sobre, tarjetas postales y cartas-sobre. En esta última modalidad se encuentran los sobres prefranqueados de venta en todas las oficinas de la red.

B) Estampillas

Las estampillas de franqueo reflejarán el valor de la tarifa o precio exigido por la prestación del servicio del que se trate, adhiriéndose a la cubierta de los envíos.

Son estampaciones en etiquetas autoadhesivas impresas por el valor seleccionado y emitidas por las estampilladoras de Correos.

En los envíos que los clientes depositen en oficinas franqueados con estampillas, se deberá:

- Comprobar que las estampillas llevan número de máquina y preguntar dónde han sido adquiridas.
- Si el número de envíos no es significativo, se fotocopiará el anverso y reverso de un envío, de forma que sea legible el número de máquina y el remitente. Se dará curso a los envíos y se pondrá en conocimiento del responsable de la Gerencia de Productos y Servicios.
- Si el número de envíos es masivo o se trata de un número significativo de envíos certificados, antes de proceder a su admisión se pondrá en conocimiento del responsable en la Jefatura de Red de Oficinas, fotocopiando el anverso y reverso de un envío en el que se vea con claridad el número o números de máquina que las ha expedido y remitente de los envíos, quedando a la espera de instrucciones.

C) Franqueo a máquina

El franqueo por medio de estampaciones de máquinas de franquear de modelos autorizados por Correos puede realizarse para toda clase de productos que circulan por el correo, en

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

sustitución de los sellos o simultáneamente con ellos, sea cual fuere el ámbito geográfico y la modalidad con que se admitan, cursen o entreguen.

En las estampaciones debe figurar la inscripción «CORREOS-ESPAÑA», y en el centro la indicación del valor del franqueo, todo ello en tinta azul.

Cuando se trate de objetos cuyas dimensiones no permitan la estampación o impresión directa, esta podrá obtenerse en una etiqueta o faja en la que figuren impresos el nombre y la dirección del remitente y del destinatario, y que habrá de adherirse en toda su extensión a los envíos respectivos. Este procedimiento no podrá, en ningún caso, aplicarse a la correspondencia asegurada.

Al lado de la estampación indicada lleva otra en la que consta la oficina de origen y la fecha, el nombre o razón social del titular de la máquina, y el número de matrícula.

Los titulares de máquinas no pueden franquear otra correspondencia que la de su propiedad, con las excepciones siguientes:

- Los hoteles o establecimientos similares pueden franquear con su máquina la correspondencia de las personas alojadas en ellos.
- Las empresas, la de sus sucursales o filiales, siempre que se haga constar en los sobres o cubiertas el nexo que las une.
- Las empresas de publicidad directa, la de sus clientes siempre que se exprese en las estampaciones el nombre o razón social de la empresa publicitaria.

La correspondencia franqueada a máquina debe depositarse en la oficina, acompañada del albarán de entrega correspondiente por duplicado, una para el cliente y otra para Correos.

D) Franqueo concertado

El franqueo concertado solo puede aplicarse a aquellos «periódicos» que hayan sido calificados como tales por Correos y posean autorización para utilizar este sistema de franqueo.

Solamente es válido para los envíos de carácter ordinario, en todos los ámbitos geográficos, y con las siguientes modalidades:

- Prensa (de suscripción y fuera de valija).
- Envíos con tarifa específica de periódico autorizada.

En la cubierta de los envíos debe aparecer la indicación «Franqueo Concertado» y el número clasificador o concierto dado por Correos, de forma aconsejable y no obligatoria.

Los depósitos deben realizarse en la Oficina de Correos de la localidad donde esté radicado el domicilio del editor, o en la Jefatura Zonal de la demarcación.

Excepcionalmente, la Sede Central puede autorizar el depósito en otras Jefaturas de Zona. El depósito se acompaña del Albarán de Entrega correspondiente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

E) Franqueo pagado

El sistema de franqueo pagado requiere contrato previo con el remitente.

Los envíos deben depositarse en las oficinas autorizadas, debiendo reunir las siguientes características:

- En el ángulo superior izquierdo del anverso figura el membrete del remitente.
- El ángulo superior derecho lleva impreso un cajetín de forma rectangular que contiene en su lado izquierdo la cornamusa y, a continuación, en dos líneas, la indicación «Franqueo Pagado» y debajo, la indicación de producto del que se trata, por ejemplo, carta o publicorreo óptimo, etc.

El depósito se acompaña del albarán de entrega correspondiente.

F) Franqueo en destino

Este sistema permite que el franqueo no sea abonado por el remitente, sino por el destinatario, a través de un apartado FD previamente contratado en la oficina.

Solamente puede utilizarse para cartas, tarjetas postales y hojas-pedido de librería y, en cualquier caso, como correspondencia ordinaria dentro del ámbito geográfico nacional.

Los envíos a franquear en destino podrán depositarse en los buzones de uso público sin necesidad de adherir franqueo.

- En la parte superior izquierda pueden llevar la indicación «Respuesta Comercial».
- En la mitad izquierda, una banda gruesa de trazos discontinuos en sentido vertical.
- En el ángulo superior derecho, un recuadro con la indicación «Franqueo en destino» (FD).
- Como señas del destinatario, el número del apartado FD y el Codired del lugar donde el FD está dado de alta para un buen encaminamiento de los envíos.

Puede efectuarse el pago a la recepción de los envíos o bien facturarse en un periodo determinado, previa firma de un contrato.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En el ámbito internacional existe un servicio similar denominado **Correspondencia comercial-Respuesta internacional (CCRI)**, cuya aplicación se extiende a cartas y tarjetas postales con un límite máximo de 250 gramos.

Excepto para los siguientes destinos:				
Austria	Eslovenia	Holanda	Letonia	Portugal
Bélgica	Estonia	Hungría	Lituania	Rep. Checa
Croacia	Finlandia	Irlanda	Luxemburgo	Rumanía
Dinamarca	Francia	Islandia	Noruega	Suecia
Eslovaquia	Grecia	Italia	Polonia	Suiza

G) Vales respuesta («Coupon - Reponse»)

No se puede considerar un sistema de franqueo en sí mismo; estos vales deberán canjearse por sellos de Correos en las oficinas.

Son efectos emitidos por la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal (UPU). Son expedidos por los países miembros que hayan aceptado encargarse de los mismos. Su plazo de validez es el que figura en el propio vale.

Se adquieren en un país y pueden canjearse en otro de la UPU, por sellos de Correos equivalentes al franqueo mínimo de una carta ordinaria, dirigida al extranjero en un valor fijado en las tarifas vigentes. Su canje se efectúa en todas las oficinas donde exista venta de sellos.

7.2.3. Objetos prohibidos y de circulación restringida

Se considerarán **objetos prohibidos como envíos postales** aquellos cuya circulación no esté permitida por motivos de seguridad, de sanidad pública, utilidad general y de protección del servicio postal universal.

Existen distintos tipos de prohibiciones aplicables a los objetos enviados a través de Correos:

- Las prohibiciones universales.
- Las prohibiciones propias de los distintos países derivadas de la regulación nacional en materia de importaciones.
- Las prohibiciones aplicables por los servicios postales de los distintos países (relativas a las mercancías cuya importación esté autorizada por ley pero prohibida por la normativa postal).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

ENUMERACIÓN DE OBJETOS PROHIBIDOS

No pueden incluirse en ninguna clase de envíos postales los objetos siguientes:

1. Los productos sometidos a régimen de reserva y no provistos de autorización especial para circular por la red postal.
2. El opio y sus derivados, la cocaína y demás estupefacientes y sustancias psicotrópicas, salvo si se envían con fines medicinales y acompañados de autorización oficial.
3. Los envíos cuya envoltura o cubierta contenga textos o dibujos que vulneren cualquiera de los derechos fundamentales de la persona.
4. Los envíos de armas, conforme a lo establecido en el Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.
5. Las materias explosivas, inflamables y otras peligrosas, salvo las biológicas perecederas, intercambiadas entre laboratorios oficialmente reconocidos, y las radiactivas depositadas por expedidores debidamente autorizados.
   A estos efectos, se considerarán materias o sustancias radiactivas las que sobrepasen los límites establecidos en la legislación sobre energía nuclear y sobre transporte de mercancías peligrosas, y será preceptivo que, en su traslado y embalaje, se cumplan las disposiciones de la Ley 25/1964, de Energía Nuclear, del Real Decreto 53/1992, de 24 de enero, de Protección Sanitaria contra Radiaciones Ionizantes, de las normas reguladoras del transporte de mercancías peligrosas y de las demás normativas específicas que resulten aplicables.
6. Los animales vivos, sin estar provistos de una autorización especial o ser intercambiados entre instituciones oficialmente reconocidas.
7. Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de delito.
8. Los objetos cuya naturaleza o embalaje puedan constituir un peligro para los empleados de los operadores postales que los manipulan o causar deterioro a otros envíos.
9. Los objetos cuya admisión o circulación esté prohibida en el país al que van destinados.
10. Los objetos cuya circulación esté prohibida en España, con arreglo a la normativa en vigor.
11. Los que se determine en convenios internacionales en los que España sea parte signataria.
12. Las baterías y pilas de litio que no vayan contenidas en un equipo, siempre que el envío vaya a circular por vía aérea, tanto para envíos nacionales como internacionales.
13. Los aerosoles NUNCA pueden circular por vía aérea.
14. Envíos postales que contengan restos o cenizas humanas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CIRCULACIÓN DE ENVÍOS QUE CONTENGAN DETERMINADA CLASE DE ARMAS

Las armas reglamentarias permitidas para circular por Correos para las que no se requiere guía de circulación son las que se detallan a continuación:

- Carabinas y pistolas, de tiro semiautomático y de repetición, y revólveres de doble acción, accionados por aire u otro gas no asimilados a escopetas.
- Carabinas y pistolas, de ánima lisa o rayada y de un solo tiro, y revólveres de acción simple, accionados por aire u otro gas comprimido no asimilados a escopetas.
- Las armas blancas y en general las de hoja cortante o punzante no prohibidas.
- Los cuchillos o machetes usados por unidades militares o que sean imitación de los mismos.
- Los arcos, las armas para lanzar líneas de pesca y los fusiles de pesca submarina que sirvan para disparar flechas o arpones, eficaces para la pesca y para otros fines deportivos.
- Los revólveres o pistolas detonadoras y las pistolas lanza-bengalas.

Las armas reglamentarias no detalladas en el punto anterior, es decir, las armas de fuego de todo tipo, así como las armas accionadas por aire u otro gas comprimido, cuando la energía cinética del proyectil en boca exceda de 24.2 Julios, no podrán circular por correo.

Los envíos que contengan armas de las permitidas podrán ser remitidos exclusivamente por empresas fabricantes, distribuidoras o comercializadoras de las mismas, previa formalización del correspondiente contrato con Correos, pudiendo ser destinados, según conste en dicho contrato, tanto a territorio nacional como a otros países en que esta clase de envíos estén permitidos.

En el contrato citado en el punto anterior, el remitente de los envíos deberá comprometerse, bajo su responsabilidad, a que el contenido de los envíos que deposite con arreglo al mismo es conforme a lo indicado en la instrucción ya mencionada, asumiendo expresamente que garantiza un adecuado acondicionamiento de los mismos, a fin de que no constituyan un peligro para los empleados de esta Sociedad Estatal, ni causen deterioro a otros envíos. A tal fin, de deberá consignar de forma visible en el embalaje de los envíos el contenido de los mismos.

Los productos a través de los que se cursen las armas permitidas que se detallan en este documento siempre deberán ir registrados, aplicando las directrices de trazabilidad establecidas para este tipo envíos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Comprobación del contenido de los envíos

Cuando se sospeche racionalmente que un envío presentado en una oficina Postal contiene algún objeto cuya circulación por la red postal esté prohibida o que no se ajuste al contenido declarado en el sobre o cubierta, siempre que sea preceptivo, **se invitará al remitente a que lo abra,** y si este no lo hiciese se denegará su admisión.

Análogo procedimiento se seguirá, siempre que sea posible, con los objetos depositados en los buzones.

Cuando Correos tenga fundada sospecha de que alguno de los envíos ya admitidos no pueda circular por la red postal o esté sometido a requisitos que no se hayan cumplido, procederá como se indica en el párrafo anterior, si no hubiera salido todavía de origen; remitiéndolo, en otro caso, con separación de los demás, a la oficina de destino. Desde esta oficina se notificará al destinatario dicha circunstancia, si se negase a su apertura, no se entregará y se dará traslado del hecho a la Secretaría General de Comunicaciones para que resuelva sobre el trato que deba darse al envío.

En la admisión de envíos internacionales que vayan a circular por vía aérea es de obligado cumplimiento comprobar las prohibiciones específicas del país de destino y la lista de prohibiciones generales.

Procedimiento a seguir con los objetos prohibidos

Cuando los operadores postales adviertan la presencia de envíos del listado de la «Enumeración de objetos prohibidos», procederán, según los casos, en la forma que a continuación se detalla:

a. Si se trata de alguno de los objetos relacionados en los puntos 1, 2 y 10 se seguirá el procedimiento que fije la normativa correspondiente.

b. Los envíos a que se refiere el punto 6 cuando contengan animales dañinos, se comunicarán a la autoridad que corresponda.

c. Los objetos relacionados con armas de fuego que no se ajusten a lo descrito en el apartado circulación postal de envíos que contengan determinada clase de armas, serán entregados a la Guardia Civil.

d. Cuando se detecten objetos de los enumerados en el punto 5 se comunicará a la autoridad competente o a sus agentes, quienes determinarán, en cada caso, el procedimiento a seguir de acuerdo con la normativa vigente.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

e. Los objetos prohibidos, especialmente los enumerados en los puntos 2, 3, 4, 5 y 7 cuya circulación constituya materia delictiva, serán enviados a la autoridad judicial competente o a sus agentes.

f. Cuando se detecten envíos de los relacionados en el punto 14, se dará aviso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad que corresponda. Esto sin perjuicio de que también se informe al remitente a fin de que retire su envío.

Los objetos de circulación prohibida para los que no se establece un trato específico en los apartados anteriores serán devueltos a la oficina de origen, que dará seguidamente aviso al remitente para que los retire en los plazos reglamentarios. Los envíos no retirados oportunamente serán considerados como sobrantes, lo mismo que los de remitente desconocido.

Cuando Correos haya procedido con objetos de circulación prohibida en cualquiera de las formas señaladas en los apartados anteriores, informará, si procede, al remitente y a la autoridad competente.

7.2.4. Mercancías peligrosas admisibles

El objetivo de este apartado es explicar la operativa de admisión de envíos para garantizar, en la medida de lo posible, que estos no contengan mercancías de las consideradas peligrosas y cuya admisión está prohibida, para su transporte por vía aérea.

Son **mercancías peligrosas (MMPP) prohibidas para el transporte aéreo** las recogidas en las nueve clases que se detallan a continuación.

OBJETOS PELIGROSOS	EJEMPLOS
Explosivos	Municiones, fuegos artificiales, detonadores, cohetes y petardos.
Gases comprimidos, no inflamables e inflamables	Productos en aerosol, butano, encendedores cargados con butano y extintores que contengan gas comprimido.
Líquidos inflamables	Gasolina, solventes inflamables y compuestos para limpieza, pinturas y decapantes inflamables.
Sólidos inflamables	Cerillas de todo tipo, películas de nitrato de celulosa y sustancias que se vuelven peligrosas cuando absorben humedad.
Materias oxidantes	Sustancias que producen fácilmente oxígeno, peróxido orgánico tales como tintes para el cabello o para textiles, ciertos decolorantes y adhesivos.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

OACI: Organización de Aviación Civil Internacional es una agencia de la Organización de las Naciones Unidas para estudiar los problemas de la aviación civil internacional y promover normativas comunes en la aeronáutica mundial.

OBJETOS PELIGROSOS	EJEMPLOS
Materias oxidantes	Sustancias que producen fácilmente oxígeno, peróxido orgánico tales como tintes para el cabello o para textiles, ciertos decolorantes y adhesivos.
Objetos tóxicos o nocivos	Drogas y medicamentos, con excepción de muestras de veneno, de sustancias tóxicas, de drogas y de medicamentos con receta, embaladas y enviadas de acuerdo con las disposiciones vigentes.
Materias radiactivas	Muestras para uso médico o científico que contengan fuentes de radioactividad.
Materias corrosivas	Líquidos de limpieza corrosivos, productos decapantes o antioxidantes, instrumentos que contengan mercurio y fluido para baterías.
Otros objetos peligrosos	Sustancias anestésicas, nocivas, tóxicas o que presenten otras características que puedan causar graves molestias o malestar en caso de fuga; objetos intensamente imantados.

La UPU y la OACI son los organismos que dictan las normas para transportar mercancías peligrosas por correo en las excepciones que se detallan:

Glosario

IITT: Instrucciones Técnicas para la seguridad del transporte aéreo de las mercancías peligrosas.

- Muestras de pacientes definidas, clasificadas, embaladas y marcadas según lo indicado en IITT.
- Sustancias infecciosas de la categoría B (ONU 3373), embaladas según Instrucción de embalaje 650 y hielo seco como refrigerante para 3373.
- Material radiactivo.
- Baterías de ion litio o metal litio:
  - Baterías de ion litio instaladas en un equipo (ONU 3481) según la instrucción de embalaje 967. Máximo 4 pilas (≤ 20 Wh) o 2 baterías (≤ 100 Wh) en un solo bulto.
  - Baterías de metal litio instaladas en un equipo (ONU 3091) según la Instrucción de embalaje 970. Máximo 4 pilas (≤ 1 g) o 2 baterías.

Glosario

ID ONU: Los números ONU son números de cuatro cifras que identifican grupos de sustancias y objetos peligrosos. Son determinados por expertos de la comisión de Naciones Unidas para el transporte de mercancías peligrosas.

A) Tratamiento de las mercancías peligrosas

Obligaciones del remitente. El remitente tiene la responsabilidad de:

- Comunicar la presencia de mercancías peligrosas (MMPP).
- Completar la documentación específica al tipo de envío elegido.
- Utilizar un embalaje adaptado a la forma y naturaleza del contenido.

Obligaciones del personal de Atención al Cliente (ATC). El empleado de admisión deberá comprobar que se cumplen todos los requisitos exigidos y que el remitente es consciente de las restricciones del envío de MMPP.

El personal de ATC deberá preguntar al cliente por el contenido exacto del envío y, además:

- Entregar al cliente el **folleto informativo sobre mercancías peligrosas** que está disponible en las oficinas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Verificar si el país de destino acepta baterías de litio.
- Comprobar que el embalaje es resistente, construido en un material adecuado y está adaptado a la forma y naturaleza del contenido (si existen dudas, ver Condiciones generales relativas a los embalajes 4.1.1 BOE 71- 24/03/2014).
- Cuando se sospeche racionalmente que un envío presentado en la oficina contiene algún objeto cuya circulación por la red postal esté prohibida o no se ajusta al contenido declarado, se invitará al remitente a que lo abra, y si no lo hiciese se denegará su admisión.
- Informar al cliente que, si con motivo del escaneo del envío postal en el primer centro de tratamiento se observara que contiene objetos cuya circulación está prohibida, se procederá a su devolución a la oficina de origen, que dará seguidamente aviso al remitente para que lo retire.

Si el envío contiene alguna de las MMPP de las admitidas para su curso por vía aérea, debe admitirse como envío registrado para que en todo momento puedan estar identificados el remitente y destinatario.

Embalaje prohibido

Nunca se admitirá un envío cuyo embalaje tenga alguna de las marcas o etiquetas detalladas en la siguiente tabla, aunque su contenido no sea mercancía peligrosa:

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

B) Admisión de Mercancías Peligrosas

En la admisión de envíos postales, lo primero que hay que hacer es **marcar si el envío contiene mercancía peligrosa de las permitidas para su circulación.**

- Si se marca N, permite admitir todo tipo de envíos.
- Si se marca S, no permite admitir envíos ordinarios, puesto que, como ya está descrito en los diferentes documentos y procesos, los envíos deberán ir registrados para poder tenerlos controlados a lo largo de todo el proceso.

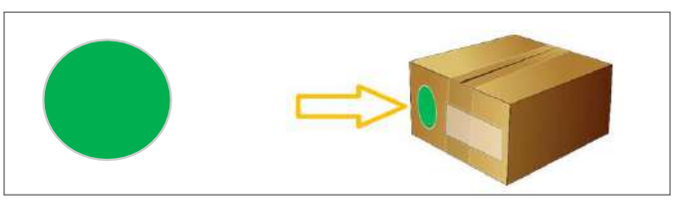
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Se admitirá como envío registrado:**
  - Se rellenarán en el sistema los campos de remitente y destinatario, indicando teléfono de remitente y destinatario si es posible.
  - En la pantalla de descripción del contenido se elegirá uno de estos dos tipos: *Documento* o *Mercancía*, y a partir de aquí se realizará una descripción detallada, evitando anotar generalidades.

Realizados todos los puntos anteriores, **se dará de alta el envío.** Aparecerá **el Formulario de Admisión Nacional o Admisión Internacional** en la tableta digital para que el cliente firme la aceptación de datos grabados, que el contenido declarado es correcto y que se hace responsable de las consecuencias de una declaración falsa o incompleta.

Una vez firmado, **el usuario aceptará la admisión** y se imprimirá la **Etiqueta comercial** con declaración de contenido; en los casos en que sea necesario, el sistema imprimirá el CN23; o cuando se trate de envíos para países de Unión Europea, la etiqueta comercial con declaración de contenido.

Finalmente, **se identificará el envío que contenga mercancías peligrosas, de las admitidas, con una etiqueta verde.**



Glosario

CN23: Los formularios CN22 y CN23 son declaraciones de aduanas de uso exclusivo de los operadores postales miembros de la Unión Postal Universal (UPU). para los envíos internacionales. Esta declaración contiene los datos que serán necesarios para la ultimación en destino de la declaración de importación, a presentar ante la aduana por el operador postal de destino.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

1. **Formulario de Admisión Nacional,** en el que se indica la responsabilidad del remitente de realizar una declaración correcta.

Correos SEPI

NACIONAL

Producto:
CARTA CERTIFICADA

Código envío:
[redacted]

Oficina de admisión:
2872594 - MADRID SUC 12

Fecha/Hora: 26/06/2018 09:57:15
Peso: 29,00

Valores añadidos e importe
AR

Importe a pagar:
4,37

DESTINATARIO
[redacted]
28071 MADRID

REMITENTE
[redacted]
28042 MADRID

Firma Remitente o Autorizado

Acepto y conozco las condiciones de servicio y las restricciones que se aplican al envío de mercancías peligrosas

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

Las siguientes condiciones serán de aplicación al servicio contratado, cuyo número aparece en el presente contrato.
Al confiarnos su envío, usted las acepta en su propio nombre o en el de cualquier otra persona que pudiera tener interés en el envío independientemente de si firma o no en este albarán NO NEGOCIABLE. Nuestros términos y condiciones son aplicables a cualquier otra compañía cuyos servicios utilicemos para la recogida, transporte o entrega de su envío. Este albarán será válido para Correos, una vez que se le haya entregado a usted o a su agente el justificante de admisión del envío.

1.- Obligaciones del remitente
1.1.- El remitente respeta el cumplimiento de la normativa aplicable vigente en materia de mercancías restringidas y prohibidas para el transporte por Correos. El remitente se hace responsable de las consecuencias que de una declaración incorrecta, incompleta, falsa o fraudulenta concerniente al envío o a una parte de cualquiera de éste, pudiera derivarse, exonerando a Correos de cualquier responsabilidad. CORREOS informa que en los casos legalmente establecidos las autoridades competentes podrán abrir e inspeccionar un envío sin notificación previa al remitente.
1.2.- Todos los envíos cumplen los requisitos de dimensiones, peso y acondicionamiento que deben reunir para su correcta circulación (puede consultar estos requisitos en la página web www.correos.es, en cualquier oficina de Correos o a través del teléfono de atención al cliente 900400004). Correos no admitirá envíos abiertos, sin embalar, insuficientemente protegidos o aquellos cuya forma y contenido conlleven un riesgo de causar daño a las personas o las cosas.

2.- Régimen de Responsabilidad
Serán por cuenta del remitente los daños y menoscabos sufridos durante el transporte y hasta la entrega por caso fortuito, fuerza mayor o naturaleza y vicio propio de las cosas. Caso de productos perecederos, no se indemnizará por la pérdida o deterioro de los mismos como consecuencia de la acción temporal, si la entrega del envío se produce dentro del plazo garantizado, según productos que así lo contemplen. Correos no indemnizará cantidad alguna cuando el envío esté contemplado entre los excluidos para circular por Correos. Tampoco lo será por daños consecuenciales o extraordinarios, ni por lucro cesante o cualquier otra pérdida indirecta que se derive del extravío, daño, retraso, entrega incorrecta o no entrega de su envío.
2.1.- Las garantías relativas a la pérdida, sustracción, deterioro o incumplimiento de los plazos de entrega del producto contratado se ajustarán a las condiciones y cuantía fijadas (puede consultar estas garantías, condiciones y cuantías en la página web www.correos.es, en cualquier oficina de Correos o a través del teléfono de atención al cliente 900400004). Estas condiciones estarán sujetas a las características propias de cada producto.
Reembolso: Si la incidencia se produce con anterioridad a la entrega del envío al destinatario, la indemnización será la determinada para el producto al que acompaña. En el supuesto de pérdida o sustracción de la cantidad procedente de reembolso a pagar al remitente, Correos procederá a la devolución de dicho importe.
Valor declarado: la indemnización será por importe del valor que se haya asegurado (hasta un máximo de 3.000 euros). Seguro: En caso de siniestro se indemnizará por la menor de las siguientes cantidades: 1) por el valor declarado, 2) por reposición del objeto extraviado; y 3) por reparación del objeto dañado. La cobertura excluye el dolo, derrames ordinarios, pérdida de peso/volumen por merma natural y uso y desgaste de los bienes debidos a vicio propio.
2.2.- Reclamaciones: Si desea presentar una reclamación por pérdida, daño o retraso de su envío, deberá efectuarla en cualquiera de nuestras oficinas, llamando al 900400004 o a través de Internet (www.correos.es). Correos considera que el envío se ha entregado en buen estado, a menos que el destinatario haya hecho constar sus reservas en nuestro albarán de entrega, en caso de daños y/o pérdida parcial a la recepción del envío. Las reclamaciones deberán ser formuladas dentro de las condiciones y plazos máximos y mínimos establecidos para cada producto. (Puede consultar estos plazos en la página web www.correos.es, en cualquier oficina de Correos o a través del teléfono de atención al cliente 900400004).

3.- CLÁUSULA RGPD
Sus datos de carácter personal serán tratados por Correos para las siguientes finalidades:
1. Para proceder a la prestación del servicio contratado.
2. Para dar cumplimiento a las obligaciones legales atribuidas a Correos lo que pueda implicar su comunicación a AAPP y tribunales a través de los cauces legales establecidos.
3. Para realizar estudios estadísticos (previa anonimización) y encuestas de satisfacción, por tener interés legítimo en mejorar nuestros servicios.
Para el desarrollo de estas finalidades, sus datos se conservarán el plazo necesario, siendo, posteriormente, bloqueados y eliminados una vez hayan prescrito las acciones derivadas (5 años para la mayoría de acciones civiles).
Puede revocar su consentimiento y ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento o portabilidad en la dirección indicada: Vía Dublin, nº 7 28042 Madrid o en el e-mail derechos.proteccion datos.correos@correos.com. Asimismo, puede interponer una reclamación ante la AEPD si considera conculcados sus derechos.
Puede obtener más información, solicitándolo en ventanilla.

4.- Ley y jurisdicción
La ley aplicable será la española y la jurisdicción la de los Juzgados y Tribunales de la capital de la provincia de la Plaza donde se admita al envío.
Para cualquier duda solicite información.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2. Formulario de Admisión Internacional, en el que se indica la responsabilidad del remitente de realizar una declaración correcta.

Correos SEPI

INTERNACIONAL
INTERNATIONAL

Producto / Product:
CARTA CERTIFICADA

Código envío / Code of Item:
[redacted]

Oficina de admisión / Admissions office:
2872594 - MADRID SUC 12

DESTINATARIO/ ADDRESSEE
[redacted].
[redacted]
4460 GRACE - HOLLOGNE

País destino / Destination country:
BELGICA

Fecha/Hora // Date/Time: 26/06/2018 09:16:33

Peso/Weight: 722,00

Valores añadidos e importe reembolso / Additional services and cash-on-delivery amount:

Importe a pagar / Amount to pay :
16,55

REMITENTE/ SENDER
[redacted]
[redacted]
28020 MADRID

Instrucciones en caso de no entrega / Instructions in case of non-delivery:

Firma Remitente o Autorizado / Sender's Signature

Acepto y conozco las condiciones de servicio y las restricciones que se aplican al envío de mercancías
I accept and know the conditions of service and the restrictions applied to the shipping of dangerous goods

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

Las siguientes condiciones serán de aplicación al servicio contratado, cuyo número aparece en el presente contrato.
Al confiarnos su envío, usted las acepta en su propio nombre o en el de cualquier otra persona que pudiera tener interés en el envío independientemente de si firma o no este albarán NO NEGOCIABLE. Nuestros términos y condiciones son aplicables a cualquier otra compañía cuyos servicios utilicemos para la recogida, transporte o entrega de su envío. Este albarán será válido para Correos, una vez que se le haya entregado a usted o a su agente al justificante de admisión del envío.

1.- Obligaciones del remitente
1.1.- El remitente respeta el cumplimiento de la normativa aplicable vigente en materia de mercancías restringidas y prohibidas para el transporte por Correos. El remitente se hace responsable de las consecuencias que de una declaración incorrecta, incompleta, falsa o fraudulenta concerniente al envío o a una parte de cualquiera de éste, pudiera derivarse, exonerando a Correos de cualquier responsabilidad. Asimismo manifiesta, declara y garantiza que ha informado al destinatario de los aspectos contenidos en este documento y obtenido su autorización para facilitar los datos que figuran en el presente documento a CORREOS para la prestación del servicio postal solicitado. CORREOS informa que en los casos legalmente establecidos las autoridades competentes podrán abrir e inspeccionar un envío sin notificación previa al remitente.
1.2. Si el producto contratado es un paquete, el remitente se hará cargo de todos los gastos que graven el paquete devuelto a origen, incluso si determina abandonarlo.
1.3.-Todos los envíos cumplen los requisitos de dimensiones, peso y acondicionamiento que deben reunir para su correcta circulación (puede consultar estos requisitos en la página web www.correos.es , en cualquier oficina de Correos o a través del teléfono de atención al cliente 900400004). Correos no admitirá envíos abiertos, sin embalar, insuficientemente protegidos o aquellos cuya forma y contenido conlleven un riesgo de causar daño a las personas o a las cosas.

2.- Régimen de Responsabilidad
Serán por cuenta del remitente los daños y menoscabos sufridos durante el transporte y hasta la entrega por caso fortuito, fuerza mayor o naturaleza y vicio propio de las cosas. Caso de productos perecederos, no se indemnizará por la pérdida o deterioro de los mismos como consecuencia de la acción temporal, si la entrega del envío se produce dentro del plazo garantizado, según productos que así lo contemplen. Correos no indemnizará cantidad alguna cuando el envío está contemplado entre los excluidos para circular por Correos. Tampoco lo será por daños consecuenciales o extraordinarios, ni por lucro cesante o cualquier otra pérdida indirecta que se derive del extravío, daño, retraso, entrega incorrecta o no entrega de su envío.
2.1.- Las garantías relativas a la pérdida, sustracción, deterioro o incumplimiento de los plazos de entrega del producto contratado se ajustarán a las condiciones y cuantía fijadas (puede consultar estas garantías, condiciones y cuantías en la página web www.correos.es, en cualquier oficina de Correos o a través del teléfono de atención al cliente 900400004). Estas condiciones estarán sujetas a las características propias de cada producto. Para los siguientes valores añadidos (reembolso, valor declarado y seguro) consultar productos y países que los admiten.
Reembolso: Si la incidencia se produce con anterioridad a la entrega del envío al destinatario, la indemnización será la determinada para el producto al que acompaña. En el supuesto de pérdida o sustracción de la cantidad procedente de reembolso a pagar al remitente, Correos procederá a la devolución de dicho importe.
Valor declarado: la indemnización será por importe del valor que se haya asegurado (hasta un máximo de 3.000 euros).
Seguro: En caso de siniestro se indemnizará por la menor de las siguientes cantidades: 1) por el valor declarado, 2) por reposición del objeto extraviado, y 3) por reparación del objeto dañado. La cobertura excluye el dolo, derrames ordinarios, pérdida de peso/volumen por merma natural y uso y desgaste de los bienes debidos a vicio propio.
2.2.- Reclamaciones: Si desea presentar una reclamación por pérdida, daño o retraso de su envío, deberá efectuarla en cualquiera de nuestras oficinas, llamando al 900400004 o a través de Internet (www.correos.es).Correos considera que el envío se ha entregado en buen estado, a menos que el destinatario haya hecho constar sus reservas en nuestro albarán de entrega, en caso de daños y/o pérdida parcial a la recepción del envío. Las reclamaciones deberán ser formuladas dentro de las condiciones y plazos máximos y mínimos establecidos para cada producto (puede consultar estos plazos en la página web www.correos.es, en cualquier oficina de Correos o a través del teléfono de atención al cliente 900400004).

3.- CLÁUSULA RGPD
Sus datos de carácter personal serán tratados por Correos para las siguientes finalidades:
1. Para proceder a la prestación del servicio contratado.
2. Para dar cumplimiento a las obligaciones legales atribuidas a Correos lo que puede implicar su comunicación a AAPP y tribunales a través de los cauces legales establecidos.
3. Para realizar estudios estadísticos (previa anonimización) y encuestas de satisfacción, por tener interés legítimo en mejorar nuestros servicios.
Para el desarrollo de estas finalidades, sus datos se conservarán el plazo necesario, siendo, posteriormente, bloqueados y eliminados una vez hayan prescrito las acciones derivadas (5 años para la mayoría de acciones civiles).
Puede revocar su consentimiento y ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento o portabilidad en la dirección indicada: Vía Dublin, nº 7 28042 Madrid o en el e-mail derechos.protecciondatos.correos@correos.com. Asimismo, puede interponer una reclamación ante la AEPD si considera conculcados sus derechos.
Puede obtener más información, solicitándole en ventanilla.

4.- Ley y jurisdicción
La ley aplicable será la española y la jurisdicción la de los Juzgados y Tribunales de la capital de la provincia de la Plaza donde se admita el envío.

Para cualquier duda solicite información.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

3. **Etiqueta comercial con declaración de contenido** para adjuntar a paquetería y cartas con destino a Unión Europa, para que se imprima en la admisión de cartas, siempre haya que marcar un contenido diferente a documentos.

Correos

CORREOS

ETIQUETA COMERCIAL CON DECLARACIÓN DE CONTENIDO
/ COMMERCIAL LABEL CONTENT CLAIM

De / From	Nombre/ Empresa / Name/ Business		
	Calle / Street		
	Cod.Postal / PostCode	Ciudad / City	
	País / Country		
Para / To	Nombre/ Empresa / Name/ Business		
	Calle / Street		
	Cod.Postal / PostCode	Ciudad / City	
	País / Country	Peso Bruto Total (kg) / Total Gross Weight	

Descripción detallada del contenido / Detailed description of contents	Cantidad / Quantity	Peso Neto (kg) / Net weight

Correos le informa que de conformidad con la Política de protección de datos sus datos de carácter personal serán tratados según el presente anexo al contrato, que sustituye la cláusula de protección de datos incluida en sus condiciones generales del servicio, para las siguientes finalidades:

1. Para proceder a la prestación del servicio contratado.
2. Para dar cumplimiento a las obligaciones legales atribuidas a Correos lo que puede implicar su comunicación a AAPP y tribunales a través de los cauces legales establecidos.
3. Para realizar estudios estadísticos (previa anonimización) y encuestas de satisfacción, por tener interés legítimo en mejorar nuestros servicios.

Para el desarrollo de estas finalidades, sus datos se conservarán el plazo necesario, siendo, posteriormente, bloqueados y eliminados una vez hayan prescrito las acciones derivadas (5 años para la mayoría de acciones civiles).

Puede revocar su consentimiento y ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento o portabilidad en la dirección indicada: **c/ Conde de Peñalver, nº 19, 28006 Madrid** o en el e-mail derechos.proteccion datos.correos@correos.com. Asimismo, puede interponer una reclamación ante la AEPD (www.agpd.es) si considera conculcados sus derechos o contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos en dpdgrupocorreos@correos.com.

Puede obtener más información, solicitándolo en ventanilla.

En....., a..... de.....de 20.....

Firma Remitente o Autorizado.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

4. Formulario CN23.

The item/parcel may be opened officially — **CUSTOMS DECLARATIONS** — **CN 23**

De / From
- Nombre / *Name*
- Empresa / *Business*
- Calle / *Street*
- C.P. / *Postcode* — Ciudad / *City*
- País / *Country*

Para / To
- Nombre / *Name*
- Empresa / *Business*
- Calle / *Street*
- C.P. / *Postcode* — Ciudad / *City*
- País / *Country*

Referencia del importador (código fiscal/nº de IVA) / *Importer's reference (tax code/VAT No.)*

Nº de teléfono/fax/e-mail del importador / *Importer's telephone/fax/e-mail*

Referencia aduanera del expedidor / *Sender's Customs reference*

Descripción detallada del contenido / *Detailed description of contents*	Cantidad / *Quantity*	Peso (Kg) / *Net weight*	Valor (€) / *Value*	Nº tarifario del SA / *HS tariff number*	País origen mercancía / *Country of origin of goods*

Peso bruto total / *Total gross weight*

Valor Total / *Total value*

Gastos de porte/Tasas / *Postal charges/Fees*

Tipo de envío / Category of item
- ☐ Regalo / *Gift*
- ☐ Documentos / *Documents*
- ☐ Muestra comercial / *Commercial sample*
- ☐ Mercancía devuelta / *Returned goods*
- ☐ Otros / *Other*
- ☐ Mercancías / *Goods*

Explicación: / *Explanation*

Oficina de origen/Fecha de depósito / Office of origin/Date of posting

Observaciones : (p, ej, mercancía sujeta a cuarentena/ a controles sanitarios, fitosanitarios o a otras restricciones) / *Comments : (e.g.: goods subject to quarantine, sanitary/phytosanitary inspection or other restrictions)*

Certifico que la información dada en la presente declaración de aduana es exacta y que este envío no contiene ningún objeto peligroso o prohibido por la legislación o por la reglamentación postal o aduanera.

I certify that the particulars given in this customs declaration are correct and that this item does not contain any dangerous article or articles prohibited by legislation or by postal or customs regulations.

- ☐ Licencia / *Licence* — Nº
- ☐ Certificado / *Certificate* — Nº
- ☐ Factura / *Invoice* — Nº

Fecha y firma del remitente / *Date and sender's signature*

Instrucciones del expedidor en caso de no entrega / *Sender's instructions in case of non-delivery* — ☐ Devolver al remitente / *Return to sender* — ☐ Tratar como abandonado / *Trest as abandoned*

7.2.5. Emisión de facturas por servicios de cobro al contado

Según establece el artículo 1 del **Reglamento que regula las obligaciones de facturación** (aprobado por el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre), los empresarios o profesionales están obligados a expedir y entregar, en su caso, factura u otros justificantes por las operaciones que realicen en el desarrollo de su actividad empresarial o profesional, así como a conservar copia o matriz de aquellos. **Correos,** en su condición de persona jurídica que desarrolla una actividad empresarial, **está sujeto a esa obligación,** por lo que debe ajustarse a la normativa vigente y documentar sus operaciones con las correspondientes facturas.

La obligación de expedir factura completa, en la que consten, entre otros datos, la identificación del destinatario (NIF, Apellidos y Nombre o Razón Social y Domicilio), se puede sustituir por la expedición de una **factura simplificada** cuando su importe no exceda de 400 €, impuestos incluidos, según el artículo 4 del Reglamento citado.

No obstante lo anterior, en el caso de que el destinatario exija una **factura completa** con sus datos identificativos, porque así lo necesite para el ejercicio de cualquier derecho de naturaleza tributaria, Correos estará obligado a emitirla (art.2.2.a) del mencionado Regla-

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

mento). Por ello es imprescindible conocer el mismo día de la venta si el cliente va a precisar una factura completa, para que esta pueda ser generada en la Oficina correspondiente ese mismo día (bien por el mismo cartero, o bien por personal de la Oficina en el caso de que sea el cliente quien acuda a esta), puesto que no será posible generar esa factura completa *a posteriori.*

A) Facturas para clientes extranjeros

Cuando el cliente sea extranjero —en el momento de emitir la factura—, habrá que indicar, en el campo del documento de identificación del cliente (NIF/CIF), el **código ISO del país de procedencia del cliente.** El código ISO se introducirá antes que el número de identificación.

Ejemplo: Si el número de identificación es M45687902 y el cliente es alemán, en el campo del documento de identificación del cliente (NIF/CIF) habrá que introducir:

DEM45687902

Los códigos ISO de cada país de la Unión Europea se recogen en la siguiente tabla. Para el resto de los países se utilizará el **código OT**.

TERRITORIOS DE APLICACIÓN DEL IVA. LETRAS NIF-IVA		
País	**Letras**	**Observaciones**
Alemania	DE	Excluida Isla de Helgoland y el territorio de Büsingen.
Austria	AT	
Bélgica	BE	
Bulgaria	BG	
Chipre	CY	
Dinamarca	DK	Excluidas las Islas Feroe y Groenlandia.
Eslovaquia	SK	
Eslovenia	SI	
Estonia	EE	
Finlandia	FI	Excluidas las Islas Aland.
Francia	FR	Incluido Mónaco. Excluidos departamentos franceses de ultramar: Isla Reunión, Guadalupe, Martinica y Guayana Francesa.
Grecia	GR	Excluido Monte Athos.
Hungría	HU	
Irlanda	IE	
Italia	IT	Excluido Liviano y el municipio de Campione d'Italia.
Letonia	LV	
Lituania	LT	
Luxemburgo	LU	
Malta	MT	
Países Bajos	NL	
Polonia	PL	
Portugal	PT	Exluidas las Islas de Azores y Madeira.

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

TERRITORIOS DE APLICACIÓN DEL IVA. LETRAS NIF-IVA		
País	**Letras**	**Observaciones**
República Checa	CZ	
Rumanía	RO	
Suecia	SE	
RESTO DE PAÍSES DEL MUNDO	OT	

B) Facturas recapitulativas

La oficina, a petición de un cliente, puede emitir facturas recapitulativas de operaciones realizadas en la propia oficina o en otra/s. Estas facturas solo se pueden solicitar *a posteriori,* nunca en el momento de la compra.

La factura recapitulativa refleja una o varias facturas simplificadas de compra, que se hayan emitido el mismo mes y año, con una antigüedad máxima de un año.

Las operaciones reflejadas en la factura recapitulativa aparecen desglosadas por días, bloques de facturas simplificadas, tipo impositivo y categoría postal o no postal.

Además, las facturas simplificadas deben pertenecer a una misma zona impositiva, esto es, no se pueden emitir facturas con facturas simplificadas que, siendo del mismo mes y año, se hayan obtenido, por ejemplo, en oficinas de la península y de Canarias o Ceuta y Melilla, etc.

A través de IRIS podemos:

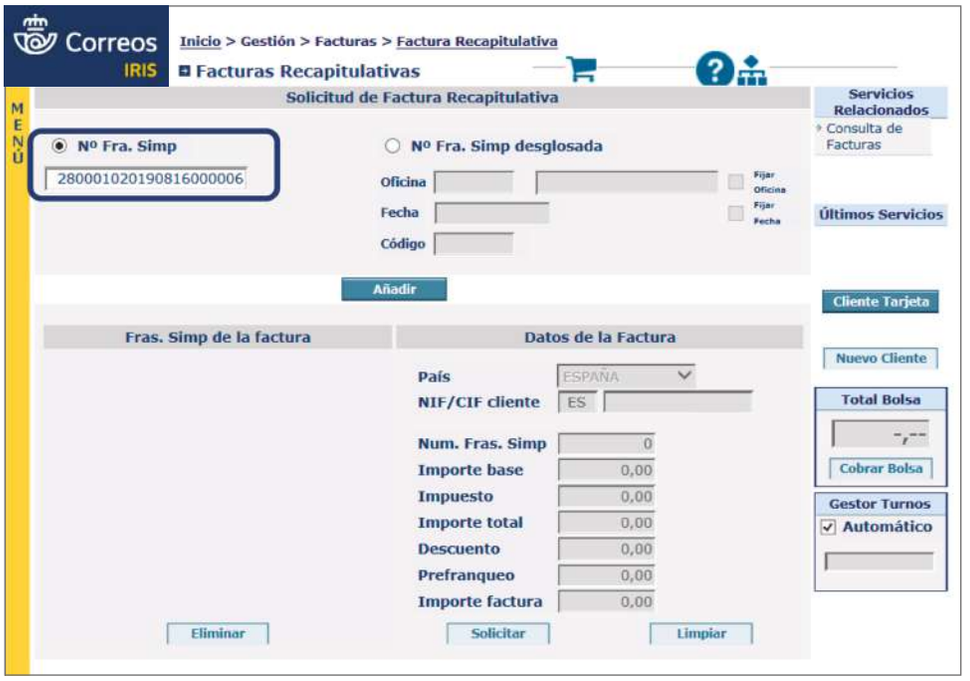
- Crear facturas recapitulativas.
- Consultar facturas recapitulativas.

Para llegar al módulo de **creación de facturas recapitulativas,** hay que seguir la siguiente ruta en **IRIS > Menú > Gestión > Facturas > Factura Recapitulativa**.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Una vez dentro del módulo de facturas, habrá que introducir las facturas simplificadas para las que se va a solicitar factura recapitulativa. **La información de las facturas simplificadas se puede introducir de dos maneras:**

a) Introduciendo en el sistema toda la secuencia de dígitos de la factura simplificada:



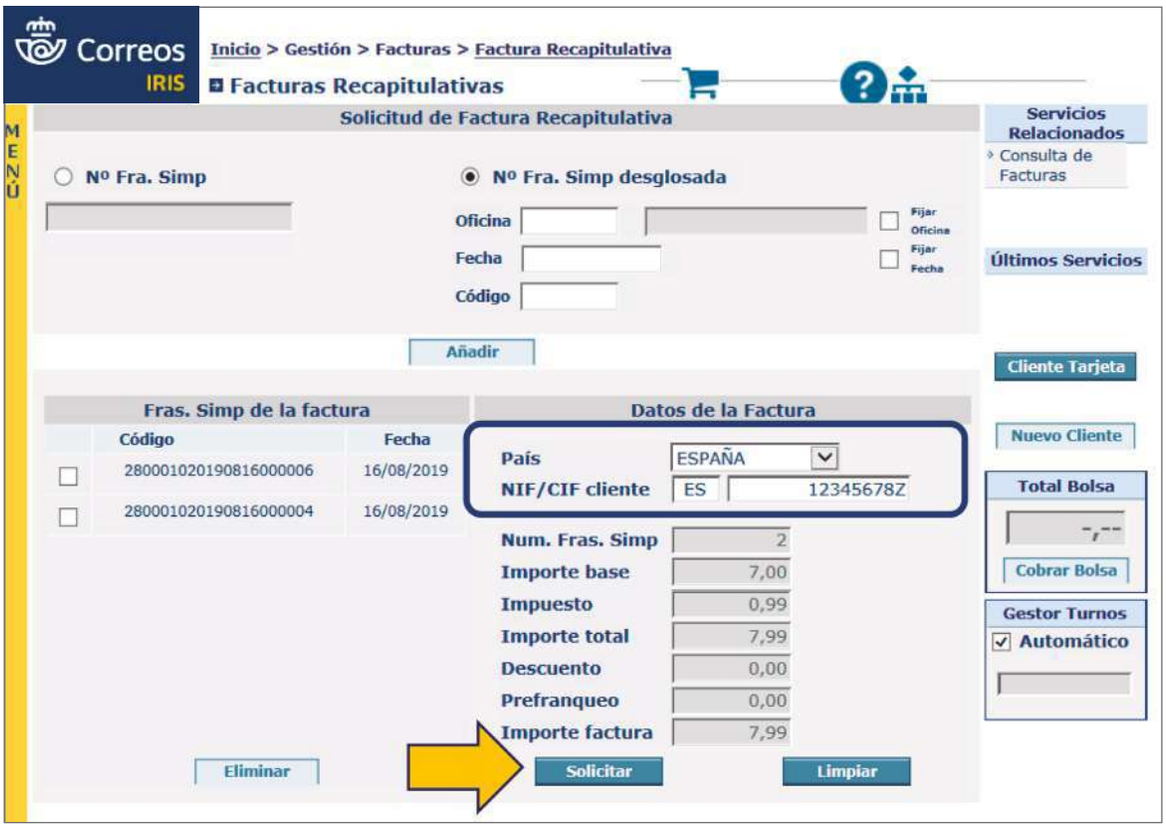
b) Introduciendo de forma desglosada el código de la factura simplificada:

- Codired de la oficina donde se emitió.
- Fecha en la que se emitió, en el formato dd/mm/aaaa.
- Últimos 6 dígitos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Si el usuario decide introducir los 3 campos por separado, el campo «Nº Fra. Simp», se irá rellenando con los datos que el usuario vaya introduciendo. Al introducir las facturas simplificadas emitidas, el usuario tendrá la opción de fijar el Codired de la oficina en la que se emitió el *ticket*, aunque por defecto se mostrará la oficina en la que se está trabajando y, si lo desea, igualmente podrá fijar la fecha de emisión del *ticket*. Para ello se utilizan los *check* que aparecen al lado de cada uno de los campos a rellenar.

Una vez introducidas todas las facturas simplificadas, habrá que rellenar el campo NIF/CIF del cliente que solicita la factura, debiendo presentar el formato correcto ya que la aplicación lo validará. Cuando se haya introducido, se pulsará el botón «Solicitar», para obtener la factura recapitulativa correspondiente.



Es posible emitir, para un mismo cliente, varias facturas recapitulativas del mismo mes y la misma zona impositiva, con la única condición de que no se repitan, es decir, una misma factura simplificada no puede incluirse en más de una factura recapitulativa.

También es posible solicitar de nuevo facturas recapitulativas previamente emitidas. Para ello se deben introducir en IRIS una serie de parámetros que permitan localizar la factura, como el rango de fechas, NIF/CIF del cliente o número de factura simplificada. Una vez identificada la factura en cuestión, es posible imprimirla de nuevo.

La **consulta de facturas recapitulativas** se hace en **Menú > Gestión > Facturas > Consulta de Factura Recapitulativa**.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Una vez dentro del módulo de consulta de facturas, habrá que introducir los parámetros necesarios para poder realizar la búsqueda. La aplicación, por defecto, muestra el Codired de la oficina donde se está trabajando —campo que no es editable— y será obligatorio indicar un rango de fechas para iniciar la búsqueda. Además, se podrá añadir un número de factura simplificada concreto o el NIF/CIF del cliente que solicitó dicha factura. Una vez introducido uno o varios de esos parámetros, se activará el botón «Buscar».

La aplicación mostrará todas las facturas que cumplan los rangos de criterios introducidos. En los resultados de la búsqueda saldrá especificada la oficina desde la que se realizó esa factura recapitulativa, el usuario que la hizo, el mes y año al que pertenecen las facturas simplificadas emitidas que están incluidas en esa factura, y el número de facturas simplificadas que componen dicha factura.

Para poder ver los detalles de dicha factura se selecciona el *check* situado a la izquierda de la fila, se habilitará el botón «Consultar» y al pulsarlo se muestran.

El usuario puede solicitar de nuevo la factura pulsando en «Resolicitar», o consultar otra factura pulsando en «Volver»:

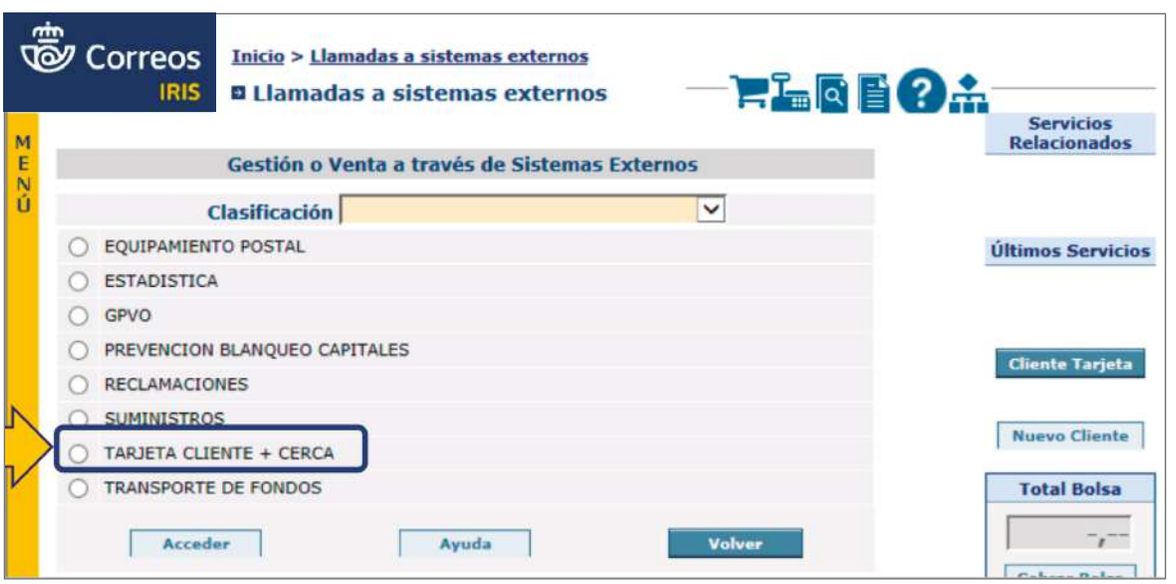
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

C) Facturas correctivas

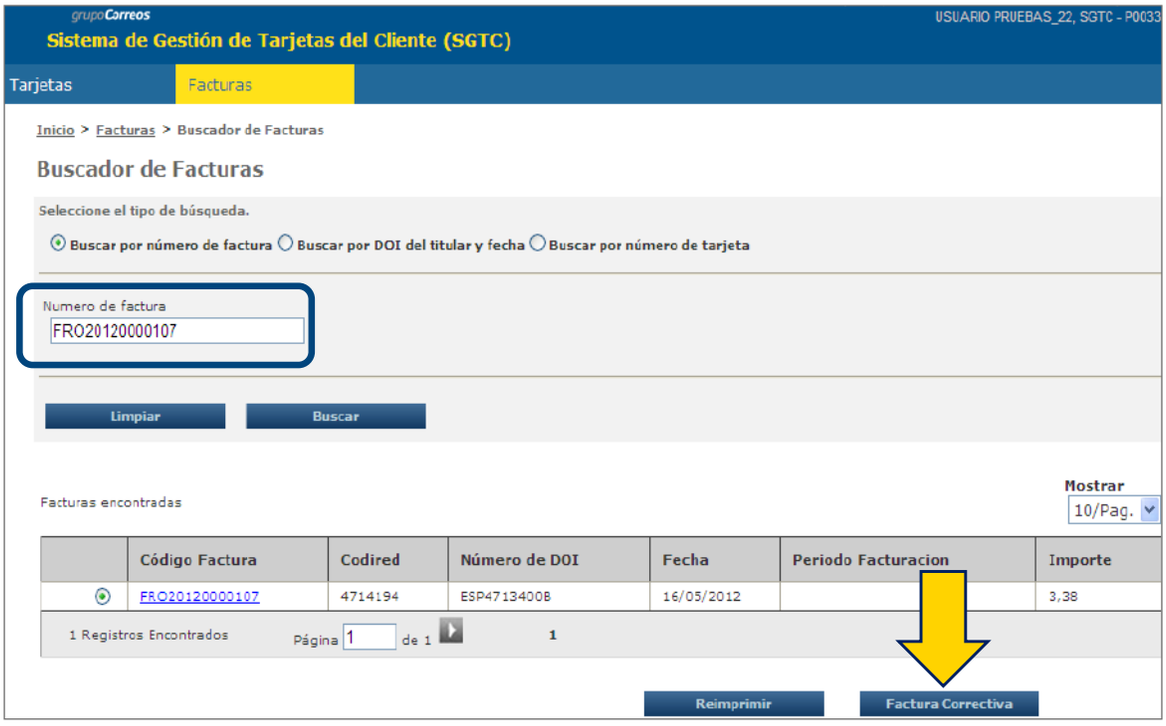
Cuando un cliente solicita, en las oficinas de Correos, una modificación de los datos de cliente de una factura (nombre, dirección, CIF/NIF, etc.), se deberá hacer a través del acceso al Sistema de Gestión de Tarjetas del Cliente (SGTC).

La consulta al SGTC se realiza a través de **IRIS > Llamadas a sistemas externos > Herramientas de oficina > TARJETA CLIENTE + CERCA**.

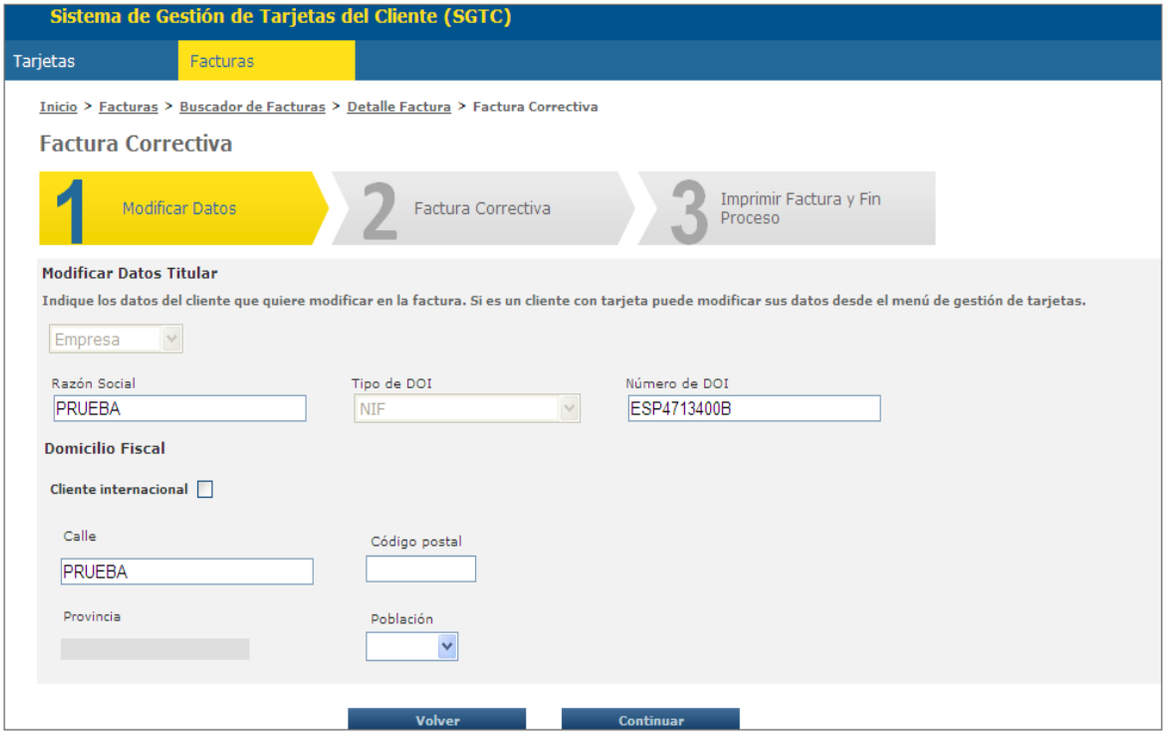


© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Una vez dentro de la aplicación, se buscará la factura por su código:



Se seleccionará el botón y, en la pantalla siguiente, se procederá a modificar los datos del cliente, siendo posible modificar todos los datos, incluido el DOI:



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Toda modificación conlleva la generación de dos facturas:

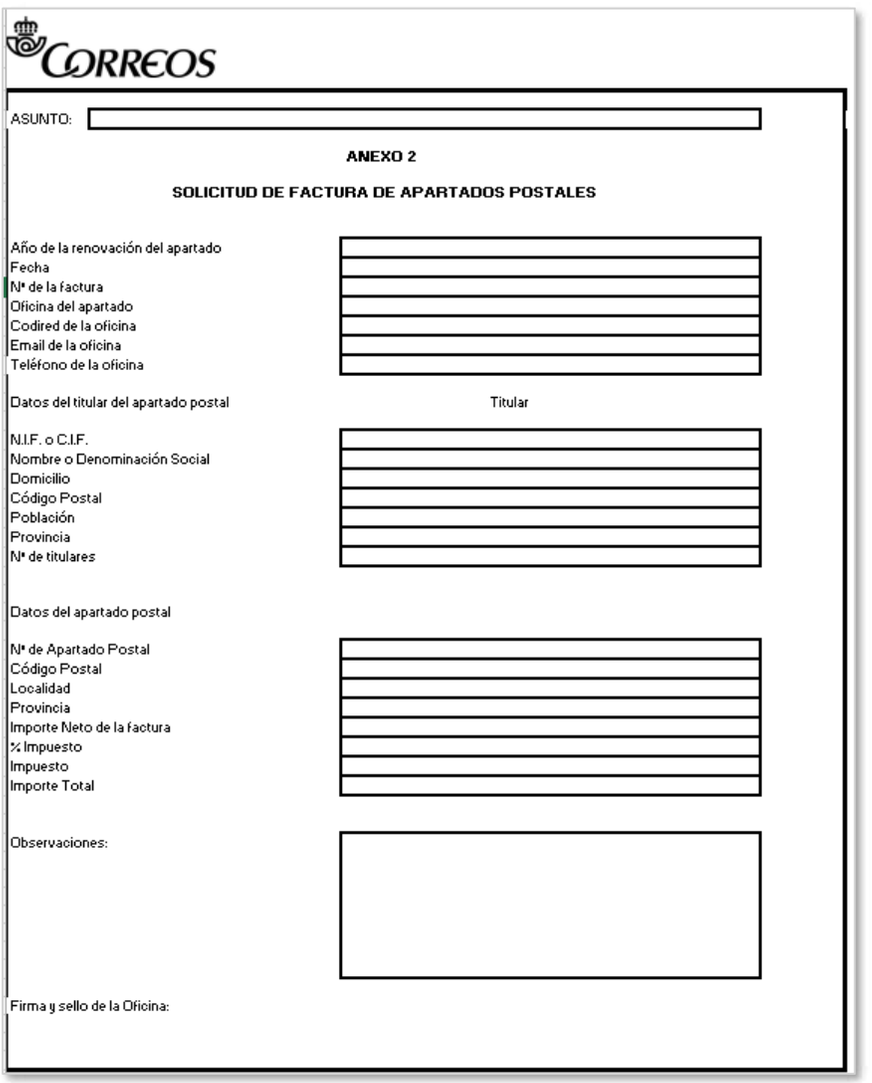
- Nota de abono: igual que la factura original, pero de signo negativo.
- Correctiva: que incorpora los datos ya modificados.

Las dos se imprimirán y se le entregarán al cliente. Todas las operaciones realizadas quedarán grabadas en la base de datos.

Procedimiento de rectificación y modificación de facturas de Oficinas

Cuando no se pueda realizar la modificación o rectificación en el Sistema de Gestión de Tarjetas del Cliente (SGTC), se solicitará al área de Facturación mediante un correo electrónico acompañado de la documentación escaneada. El área de Facturación responderá también por correo electrónico. Cuando no sea posible enviarlas por correo electrónico, se cursarán las solicitudes por correo ordinario a la dirección establecida.

Las contestaciones y remisión de documentos se hacen desde el área de Facturación por correo electrónico, por lo que es imprescindible que en las peticiones y los correspondientes anexos que se envíen aparezca el correo electrónico de la oficina solicitante y un teléfono de contacto (preferiblemente interior).



CORREOS

ASUNTO:

ANEXO 2

SOLICITUD DE FACTURA DE APARTADOS POSTALES

Año de la renovación del apartado
Fecha
Nº de la factura
Oficina del apartado
Codired de la oficina
Email de la oficina
Teléfono de la oficina

Datos del titular del apartado postal — Titular

N.I.F. o C.I.F.
Nombre o Denominación Social
Domicilio
Código Postal
Población
Provincia
Nº de titulares

Datos del apartado postal

Nº de Apartado Postal
Código Postal
Localidad
Provincia
Importe Neto de la factura
% Impuesto
Impuesto
Importe Total

Observaciones:

Firma y sello de la Oficina:

Emisión y modificación de facturas de Apartados Postales domiciliados

En el caso de los apartados postales, se deberá observar que:

- Toda la documentación que justifique las peticiones deberá estar convenientemente archivada por cada una de las oficinas solicitantes a efectos de auditoría e inspección.
- Las peticiones deberán venir selladas y firmadas por el/la director/a de la Oficina.
- Se indicará en el asunto: **Factura Apartado (nº apartado y Codired).**
- La solicitud deberá realizarse adjuntando la plantilla que se encuentra publicada en la intranet corporativa Conecta.

Queda anulada la posibilidad de solicitar factura de *tickets* generados en estampilladoras de servicios rurales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

7.2.6. Insuficiencia de franqueo

El control del franqueo sobre los envíos postales se realizará únicamente en las unidades de admisión de los mismos, por lo que deberá extremarse en estas unidades el **cuidado en la comprobación del correcto franqueo de los envíos.**

Si se detecta que algún envío no dispone de franqueo o este es insuficiente, se tendrán en cuenta las siguientes normas de procedimiento:

- **Envíos insuficientemente franqueados presentados para su admisión en oficinas o centros de admisión masiva**: no serán admitidos sin que el remitente complete el franqueo hasta el importe que corresponda según la clase y categoría del envío.
- **Envíos insuficientemente franqueados depositados en los buzones de la red postal pública:** el procedimiento será diferente según lleven o no consignado el remitente.

Cuando se estime que la insuficiencia de franqueo es abusiva o intencionada por la pluralidad y frecuencia de envíos mal franqueados realizados por un mismo remitente, el responsable de la recogida de buzones o la persona que se designe al efecto lo pondrá en conocimiento del órgano del que dependa, a efectos de determinar la forma de proceder en cada caso concreto.

Tanto en origen como en destino, **el personal que atienda las insuficiencias de franqueo habrá de extremar la atención a remitentes y a destinatarios,** facilitando folletos de tarifas y toda la información necesaria, de forma que la ocasión sirva para promocionar la imagen y los servicios de Correos.

Los envíos registrados, al ser admitidos y franqueados en ventanilla, no circularán nunca tasados, siendo responsable del franqueo el empleado que realiza la admisión.

A) Envíos con remitente

El responsable de la recogida de buzones, o la persona designada al efecto, procederá a matasellar los signos de franqueo y a identificar el envío como insuficientemente franqueado adhiriendo la etiqueta correspondiente (T=) en la zona central de la parte superior del anverso, mediante la que se identificará el envío como insuficientemente franqueado y en la que se indicará el importe a abonar correspondiente a la tarifa por insuficiencia de franqueo.

El tratamiento posterior estará en función del peso del envío según las siguientes tipologías:

- **Envíos de hasta 100 gramos de peso**
  Se procede a:

  – Adherir en su reverso una etiqueta informativa para el remitente con el siguiente texto: «Este envío ha sido devuelto por estar franqueado de forma insuficiente. Para que pueda ser cursado deberá presentarlo en cualquier oficina de Correos y Telégrafos y

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

abonar el importe de la tarifa por insuficiencia de franqueo que se indica en el anverso. Si desea depositarlo en un buzón habrá de franquearlo previamente por este importe».
- Devolver el envío al remitente de forma inmediata por correo ordinario.

Si personado el remitente en cualquier oficina, abonara la tarifa por insuficiencia de franqueo, se procede a:

- Admitir el envío según el tipo y formato, indicando el franqueo inicial en el sistema IRIS.
- Cobrar la cantidad indicada por el sistema.
- Cancelar el envío.
- Cursar a destino.

- **Envíos de más de 100 gramos**
  Se procede a:

  - Confeccionar un aviso de insuficiencia de franqueo dirigido al remitente en el que se le comunica la existencia de uno/varios envíos con insuficiencia de franqueo, así como la forma de subsanar tal deficiencia mediante el pago de la tarifa correspondiente en la oficina de Correos y Telégrafos, advirtiéndole que, si transcurridos diez días hábiles desde la fecha del aviso no ha subsanado la deficiencia, el envío le será devuelto.
  - En los municipios con dos o más oficinas de Correos y Telégrafos, trasladar de forma inmediata los envíos insuficientemente franqueados que deban ser avisados a la oficina más próxima al domicilio del remitente, que será la encargada de confeccionar el aviso de insuficiencia de franqueo dirigido al remitente.
  - Entregar el aviso por correo ordinario, el primer día hábil siguiente a la fecha de depósito.

  Si personado el remitente en la oficina, abonara la tarifa por insuficiencia de franqueo, se procede a:

  - Admitir el envío según el tipo y formato, indicando el franqueo inicial en el sistema IRIS.
  - Cobrar la cantidad indicada por el sistema.
  - Cancelar el envío.
  - Cursar a destino.

  Si, por el contrario, el remitente desea retirar el envío o envíos, se le advertirá de que no podrá depositarlo de nuevo, salvo que sea franqueado por el importe que corresponda a la tarifa por insuficiencia de franqueo.

NOTA: Pluralidad de envíos depositados por un mismo remitente que sumen un total de 25 o más, con independencia de su peso. En este supuesto, se procederá según lo establecido en el punto anterior para envíos de más de 100 gramos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

B) Envíos sin remitente

El responsable de la recogida de buzones o la persona designada al efecto procederá a matasellar los signos de franqueo y a identificar el envío como insuficientemente franqueado adhiriendo la etiqueta correspondiente (T =) en la zona central de la parte superior del anverso, mediante la que se identificará el envío como insuficientemente franqueado y en la que se indicará el importe a abonar correspondiente a la tarifa por insuficiencia de franqueo.

- Adherir una etiqueta informativa en el anverso del envío con el siguiente texto:
  «Este envío ha sido franqueado de forma insuficiente. De acuerdo con lo establecido en el artículo 76 del Reglamento que regula la prestación de los servicios postales, aprobado por Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, debe abonar el importe de la tarifa por insuficiencia de franqueo que se indica en el anverso, para lo cual presentará la cubierta de este envío en cualquier oficina de Correos y Telégrafos. Comunique al remitente la obligación de franquear correctamente para evitar molestias innecesarias».
- Cursar estos envíos a la localidad de destino y entregarlos al destinatario como correo ordinario.

Si el envío va dirigido al extranjero, la insuficiencia se hará constar adhiriendo la etiqueta correspondiente (T =) en la que se indicará el importe del franqueo faltante y, bajo una barra de fracción, el importe mínimo de su tasa no reducida correspondiente al primer escalón de peso de los envíos prioritarios o de las cartas expedidas al extranjero. Estos envíos se clasifican y cursan a destino con el resto de la correspondencia internacional.

7.2.7. Procedimientos de admisión

Correos facilita a sus clientes la admisión de sus envíos mediante diversas alternativas:

- Depósito de los envíos en las oficinas.
- Depósito de los envíos en las oficinas auxiliares o a través del propio cartero en los núcleos rurales.
- El cliente con contrato puede hacer uso de los puntos de admisión masiva para sus depósitos de gran volumen.
- Empleo de los buzones de la red postal.
- Recogida de los envíos por el personal de Correos en el propio domicilio del cliente con contrato.
- Uso de la admisión *online* en Mi Oficina.
- Depósito de los envíos en Citypaq.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

7.3. Admisión en oficina

Glosario

IRIS: Es la aplicación informática de Correos que se utiliza para la admisión de envíos tanto en los puestos de atención al cliente en oficinas como en las Unidades de Admisión Masiva de los centros de tratamiento.

La normativa postal define la expresión «puntos de acceso a la red postal» como las instalaciones físicas del operador postal designado para la prestación del servicio postal universal donde los remitentes pueden depositar envíos postales, tales como los centros de admisión masiva, las oficinas y los buzones a disposición del público.

Consecuentemente, los clientes pueden depositar sus envíos en la ventanilla de oficinas.

La admisión de los productos postales en las oficinas de Correos se realiza a través de la aplicación informática IRIS. Para acceder a IRIS, los usuarios deben utilizar su código (C…) corporativo y contraseña en la oficina o unidad asignada.

Para la admisión de los productos, se utilizan diferentes rutas desde el mundo Admisión de IRIS. A lo largo de esta parte del tema, iremos viendo cómo se admiten los diferentes productos de Correos.

Glosario

Envío registrado: Es aquel que tiene trazabilidad en Correos. En cualquier momento, Correos a través de SGIE puede saber dónde se encuentra y en qué estado está el producto registrado (en tránsito, entregado etc.).

IMPORTANTE: Con independencia de que el envío sea ordinario o registrado, para proceder a su admisión, **se debe comprobar previamente que se ajusta a las condiciones de peso y medida establecidas.** No se admitirá ningún envío que contenga objetos prohibidos o mercancías peligrosas no autorizadas para su circulación por correo.

Según lo detallado en el Reglamento de la Unión Postal Universal, está terminantemente prohibido admitir y dar curso a envíos postales internacionales de correspondencia que porten una dirección de retorno de un país diferente al del signo de franqueo. **Por consecuencia, todos los envíos admitidos en nuestra red postal podrán únicamente llevar una dirección de retorno sita en España.** En los casos en los que no se produzca esta circunstancia,

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

se invitará al remitente a que modifique dicha dirección. En el caso de que no acceda, no se admitirán los envíos advirtiéndole de que, en el caso de que los envíos aparezcan en buzones, NO serán cursados a destino declarándose sobrantes.

A) Admisión de cartas y documentos

Desde **IRIS > Admisión > Envíos postales**, en la **pestaña de cartas** se pueden admitir los siguientes productos:

- Carta ordinaria nacional o internacional.
- Carta urgente ordinaria.
- Carta certificada.
- Carta urgente certificada.

Dentro de la **pestaña** «**Cartas**», en el apartado de «características del envío», se encuentran los siguientes campos:

- **Peso:** campo obligatorio para incluir el peso en gramos tanto colocando el envío en la báscula donde volcará automáticamente el peso como pulsando sobre el icono de la balanza.
- **Ámbito:** si el destino es España, se podrá seleccionar el ámbito del desplegable entre Península y Baleares, Canarias, Ceuta o Melilla.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

Valores añadidos y servicios adicionales: Servicios complementarios mediante los cuales Correos trata de adaptarse a las necesidades de los clientes: certificaciones y copia certificada, aviso de recibo, aviso de recibo electrónico, acuse de recibo, aviso de servicio, valor declarado, reembolso, petición de devolución o modificación de dirección internacional, petición de reexpedición internacional, entrega en propia mano internacional, etc.

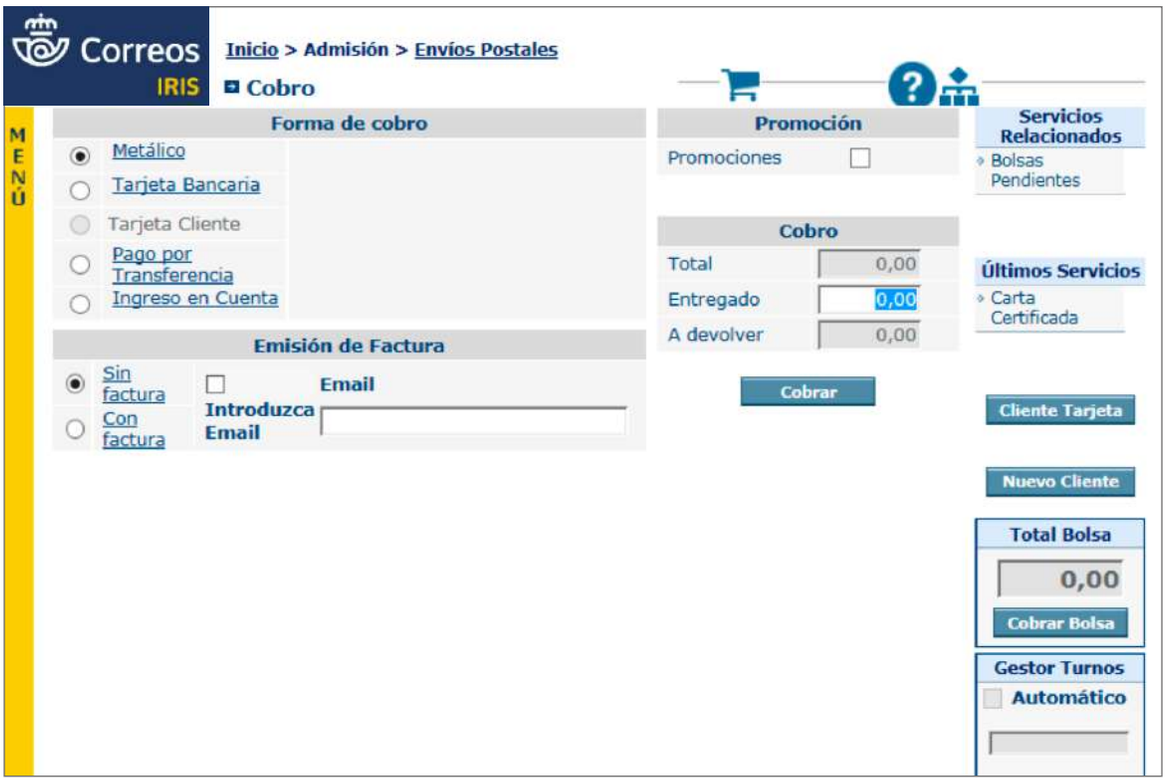
- **Código postal de destino:** para localizar un código postal, se pulsa en la lupa y se abre la pantalla donde se introducirá el destino para obtener el código buscado.
- **País:** el país que aparece por defecto es España con las siglas ESP, si hubiera que buscar las siglas de otro país se pinchará la lupa y se pondrá el nombre del país.
- **Urbano/interurbano:** se marca de manera automática al introducir el código postal de destino. En el caso de que sea necesario, se puede introducir de forma manual.
- **Modalidades:** en este campo se nos muestran los posibles valores añadidos y servicios adicionales que puede llevar el envío: Aviso de Recibo, Reembolso, Asegurado (valor declarado o seguro).
- **Info envío:** debemos marcar si el envío es no normalizado.

A continuación, se indicará si el envío contiene o no **mercancías peligrosas:** si las contiene, se deberá añadir al envío la pegatina redonda verde y cursar por separado del resto de envíos. En este caso, **si el envío contiene mercancías peligrosas, solo se podrá admitir de forma registrada.**

Si el envío va a circular registrado, se podrán incorporar **servicios adicionales;** esta opción aparece en modalidades como aviso de recibo o reembolso asegurado.

Una vez introducidos todos los datos, la aplicación **mostrará los envíos compatibles** con el peso, destino y características introducidas, y se deberá **informar al cliente** sobre el producto que más le pueda interesar. Una vez terminada la admisión, se cobrará la caja en las diferentes modalidades de pago y se entregará **al cliente el *ticket* (o se le enviará por correo electrónico) o la factura y los formularios de admisión** cuando los hubiere.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Las posibilidades de admisión de envíos postales en IRIS son múltiples modificando las características del envío y añadiendo distintos valores añadidos o servicios adicionales:

- Admisión carta ordinaria nacional e internacional.
- Admisión carta urgente nacional.
- Admisión carta certificada nacional e internacional.
- Admisión carta certificada tarifa plana.
- Admisión carta certificada prefranqueada premium.
- Admisión de notificaciones.
- Admisión carta urgente certificada nacional.
- Admisión por procedimiento administrativo.

A.1. Admisión carta ordinaria nacional

Este tipo de envío puede entrar en el circuito a través de:

- Los **puestos de admisión de IRIS** que generan una **etiqueta de franqueo** que se adherirá en la parte superior derecha del envío, para facilitar la clasificación mecánica.
- Mediante los **buzones ubicados en la propia oficina.**

La ruta de la operativa de admisión en **IRIS > Inicio > Admisión > Envíos Postales > Cartas > Ordinaria**.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Cuando las cartas admitidas en la oficina **pesan más de 250 gramos,** la admisión ha de ser unitaria y el sistema generará una etiqueta con código de barras, para que estos envíos puedan ser clasificados en las máquinas. Para ello, es necesario introducir correctamente el código postal de destino que viene escrito en la carta, ya que el código de barras que se genera lleva incluido el código postal y si no es el correcto, la carta será clasificada en la máquina a un destino incorrecto con el consiguiente retraso para el cliente.

Estos envíos no requieren impreso de imposición y su entrega se realiza mediante el depósito en los casilleros domiciliarios, en apartados particulares o Lista de Correos, sin que quede constancia escrita de la entrega.

En las admisiones unitarias y de menos de 30 envíos, siempre se ha de imprimir y adherir al envío la etiqueta que genera IRIS.

Cuando las admisiones sean de más de 30 envíos del mismo peso, no se generará etiqueta; hay una opción en la misma pantalla de admisión de carta ordinaria que, al seleccionarla, permite introducir el peso total de los envíos. Con ello, el sistema calculará el número de envíos y el importe total a cobrar al cliente. Estos envíos se cancelan en la oficina si hay medios para ello; en caso contrario, se cursarán al Centro de Tratamiento, en bandeja, según se especifica en el documento de CLASIFICACIÓN Y ROTULACIÓN.

A.2. Admisión carta ordinaria internacional

Al igual que las cartas ordinarias nacionales, este tipo de envío puede entrar en el circuito a través de los **puestos de admisión de IRIS,** que generan una **etiqueta de franqueo** que se adhiere en la parte superior derecha del envío (para facilitar la clasificación mecánica) o mediante los **buzones ubicados en la propia oficina.**

La ruta de la operativa de admisión en **IRIS > Inicio > Admisión > Envíos Postales > Cartas > Ordinaria**.

Estos envíos no requieren impreso de imposición y su entrega se realiza sin que quede constancia escrita de la entrega.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

IMPORTANTE: En la admisión, además del país al que va dirigida, se ha de preguntar al cliente por el contenido de la carta, porque la admisión en IRIS será diferente dependiendo del país y de si el contenido es documento o es mercancía.

CARTAS DIRIGIDAS A PAÍSES DE LA UNIÓN EUROPEA

- Carta menor o igual de 250 gramos: el puesto de admisión de IRIS genera una **etiqueta mediana de franqueo sin código de barras.**
- Carta mayor de 250 gramos: el puesto de admisión de IRIS genera una **etiqueta de franqueo con código de barras** que comienza por **ORD.**

CARTAS DIRIGIDAS A TERCEROS PAÍSES

Siempre se ha de preguntar al cliente por el contenido del envío, si se trata de documentos o de mercancía (no debe confundirse con MMPP, ya que en este caso el envío siempre ha de ir certificado) porque ha de seleccionarse el *check* (documentos o mercancía) en la pantalla.

En todas las cartas para terceros países, el sistema generará la **etiqueta grande con código de barras que empieza por US,** con el **CN22 incluido,** en la que aparecerán remitente, destinatario y contenido del envío, que ha de ser el detalle correcto del mismo, una vez preguntado al cliente por el contenido y el valor de la mercancía.

Las cartas con mercancía a terceros países siempre se han de admitir de forma unitaria para poder generar la etiqueta correspondiente, que es única para cada envío, o desviarlas a otro producto de mayor valor, pero también de admisión unitaria.

Glosario

CN22: Declaración aduanera simplificada para los envíos fuera de la zona aduanera de la UE.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Las cartas admitidas en Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra con mercancía siempre llevarán la **etiqueta grande, con código de barras que empieza por US, con CN22 incluido,** en la que aparecerán remitente, destinatario y contenido del envío, que ha de ser el detalle correcto del mismo, una vez preguntado al cliente por el contenido y el valor de la mercancía.

Toda carta con mercancía que no se admita como se detalla será devuelta al remitente; de ahí la importancia de preguntar al cliente por el contenido del envío y admitir correctamente para que se genere la etiqueta correspondiente.

Las **Cartas Ordinarias Internacionales**, admitidas en todo el territorio y dirigidas a terceros países, pueden estar sujetas a trámites aduaneros si su contenido es diferente a documentos. Por tanto, es obligatorio que las admisiones unitarias en IRIS se hagan seleccionando mercancías y el sistema generará una etiqueta grande con dirección, remite y CN22. Las cartas admitidas por albarán deberán llevar el CN22 debidamente cumplimentado.

El CN23 no se encuentra en el catálogo de impresos, por lo que no es posible solicitarlo en el pedido ordinario de impresos de Oficina. No obstante, está publicado en Conecta, desde allí, las Oficinas podrán descargarlo si necesitan facilitarlo a algún cliente. El impreso es editable, por lo que puede rellenarse en el ordenador.

La utilización del formulario CN22 o del CN23 dependerá del peso y el valor del paquete que se vaya a enviar. Además nos evitaremos problemas de posibles retenciones del envío tanto a la salida de España como a la entrada del país de destino.

Glosario

Las declaraciones CN22 y CN23: Son documentos aduaneros obligatorios que se deben adjuntar al paquete en los envíos con destino fuera de la UE. Estos impresos contienen información relativa a los productos que se están enviando: contenido del paquete, valor de dichos bienes e información sobre el remitente, el destinatario y otras posibles partes implicadas en el proceso de envío.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

NOTA: Al grabar cartas destinadas a diferente régimen fiscal y siempre que el contenido no sean documentos, hay que completar en IRIS la pestaña «Contenido del envío». En este caso aparecerá un desplegable con la descripción de multitud de mercancías, pero si en algún caso no aparece la mercancía en el desplegable, el exportador deberá conocer el número tarifario y, en este caso, se introducirá este número en el campo «Nº tarifario» (tiene 6 cifras); si dicho número es correcto, se habilitará el campo «Descripción» para escribir en él el nombre de la mercancía.

A.3. Admisión carta urgente nacional

Las cartas urgentes nacionales se **admiten en la oficina a través de IRIS,** y en el proceso de admisión el sistema genera el número, que aparecerá en la etiqueta de franqueo. El número para el cliente aparecerá también en el *ticket* de caja.

La ruta de la operativa de admisión en **IRIS > Inicio > Admisión > Envíos Postales > Cartas > urgente**.

Las cartas urgentes nacionales **admitidas en oficinas auxiliares o servicios rurales** han de llevar una etiqueta autoadhesiva en el ángulo superior izquierdo del anverso. En ella figura la inscripción «CARTA URGENTE NACIONAL», el número y el código de barras que identifica cada uno de los envíos. La parte izquierda de la etiqueta se adherirá a la carta y la parte derecha se desprenderá y se entregará al cliente, quien podrá utilizarlo para el posterior seguimiento del envío.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

A.4. Admisión de carta certificada nacional e internacional

La **carta certificada** puede tener ámbito nacional (España y Andorra) o internacional. Además, puede admitirse con **servicios adicionales**:

- Aviso de recibo (para nacional también: Prueba de entrega electrónica (PEE).
- Notificación (solo para nacional).
- Valor declarado (países que admitan este servicio).
- Reembolso (países que admitan este servicio).
- Entrega en propia mano (según país).

Las Cartas Certificadas Internacionales, admitidas en la Península e Islas Baleares dirigidas a países no pertenecientes a la Unión Europea, o a destinos nacionales como Ceuta, Melilla y Canarias o desde Ceuta, Melilla, Andorra e islas Canarias a cualquier destino, pueden estar sujetas a trámites aduaneros, por lo que para **todas aquellas cartas cuyo contenido no sea documentos, será obligatorio que vayan acompañadas del CN22** debidamente cumplimentado, en las admitidas por albarán; **o bien el CN23** que genera el sistema en las admitidas de forma unitaria.

Al terminar la admisión de las cartas certificadas se genera el CN23, que ha de firmar el cliente y deberá acompañar al envío en bolsa transparente para poder comprobar el contenido de las mismas.

Estos documentos se encuentran en Conecta para que puedan descargarse y entregar a los clientes de admisiones por albarán.

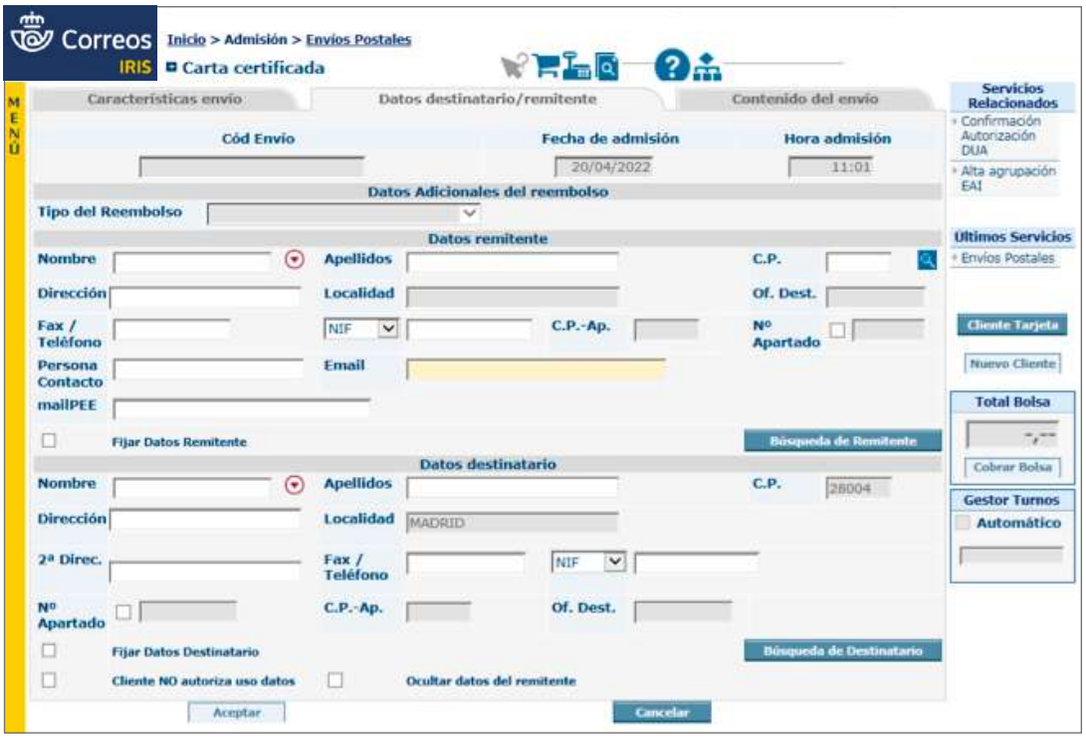
El cliente debe **acondicionar los envíos** de la siguiente forma:

- En un envase que garantice la integridad del contenido y respetando el peso y dimensiones mínimas y máximas establecidas para cada tipo de producto.
- Los sobres no pueden ir cerrados con cinta adhesiva ni presentar señales de haber sido abiertos y vueltos a cerrar.
- Los datos de remitente y destinatario no pueden ir escritos a lápiz.
- El dato remitente es obligatorio, salvo en los certificados dirigidos a concursos literarios, en estos casos, cuando se vaya a generar la etiqueta grande, se ha de marcar en la pantalla de datos de remitente y destinatario el *check* «ocultar datos de remitente», para que no salgan impresos en la etiqueta, pero sí queden grabados en el sistema.

Una vez realizadas las comprobaciones anteriores, se realizará la admisión según lo siguiente:

- **ADMISIÓN INDIVIDUALIZADA**
  Se considera admisión individualizada cuando el cliente presenta envíos para realizar admisiones de una en una, y se dé a grabar todos los datos del envío.
  Se accederá a **IRIS > Admisión > Envíos postales > Cartas > Certificada**, se grabarán todos los datos de destinatario y remitente, y se seleccionará el *check* de *e-mail,* para introducir el correo electrónico del cliente, siempre que desee recibir el formulario de admisión por este medio.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Una vez terminada la grabación de los datos, se pulsará **ACEPTAR y el sistema lanzará la imagen de la tableta digitalizadora para que el cliente compruebe los datos grabados y firme la aceptación de los mismos.**

Si los envíos que se admiten han sido recogidos por reparto o los ha depositado el cliente, en la tableta digitalizadora existe la opción de elegir que sean admitidos *a posteriori*, para que quede constancia de esta forma de admisión en el formulario.

Cuando un cliente habitual presente varios envíos, se le recomendará que utilice el formulario *online* en la web de Correos para posteriores entregas.

Al grabar el envío en IRIS **se generará la etiqueta y se adherirá,** preferentemente en el ángulo superior derecho, de modo que la etiqueta no perjudique la claridad de la dirección; al terminar dicha admisión, el sistema generará un formulario que se entregará o se le enviará por *e-mail*.

- **ADMISIÓN MÚLTIPLE NACIONAL**

  Si el cliente trae los envíos con una relación, deberá utilizar el formulario publicado en Conecta.

  Una vez admitidos todos los envíos de forma múltiple (por rango o de uno en uno), al pulsar «Aceptar» para finalizar la admisión en IRIS, se generará un documento por la impresora del sistema con una relación de los envíos admitidos y con el **Condicionado General de Servicio** en el reverso, que se entregará al cliente.

- **ADMISIÓN POR PREGRABADOS**

  Este procedimiento de admisión es aplicable **cuando el cliente presenta los envíos habiéndolos grabado en el formulario *online* de la web.**

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En este caso, el cliente deberá presentar:

- El **código que le ha generado el sistema** y que es necesario para comenzar la admisión.
- Los **envíos correctamente acondicionados y preferentemente ordenados por código postal de menor a mayor, para adherir las etiquetas que genera IRIS** en el momento de la admisión.

Al grabar el envío en IRIS se generará la etiqueta y se adherirá, preferentemente en el ángulo superior derecho, de modo que la etiqueta no perjudique la claridad de la dirección; al terminar dicha admisión, el sistema generará un formulario que se entregará o enviará por *e-mail* al cliente.

NOTA: En la admisión con el valor añadido «reembolso» en envíos nacionales, el importe y la palabra reembolso ya aparecen en la etiqueta que genera el sistema (siempre genera la etiqueta grande), por lo que no es necesario identificar el envío con ninguna otra etiqueta.

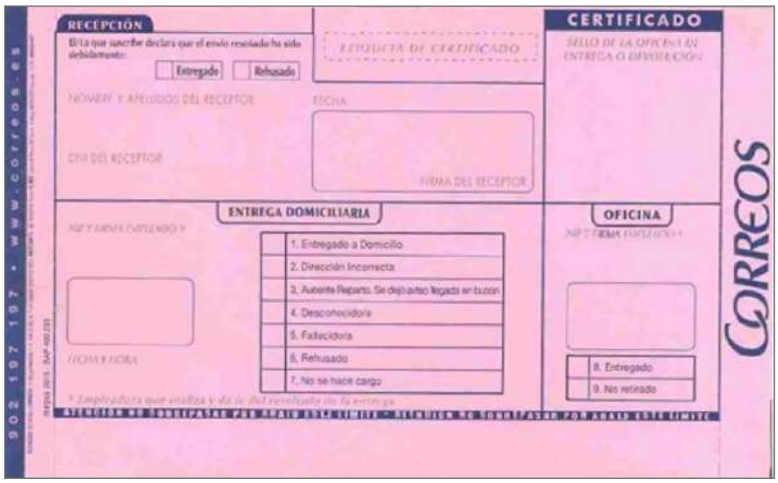
En la admisión con el valor añadido reembolso en envíos internacionales, para los países que lo soporten, se ha de rellenar el formulario TFP.3 que deberá acompañar al envío introducido en una bolsa transparente y, además, se ha de adherir siempre en el anverso del envío la etiqueta naranja (forma triángulo) que llevará la palabra «**Reimbursement**».

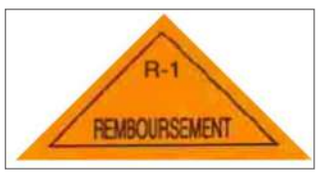
Glosario

TFP.3: Formulario de giro de reembolso internacional.

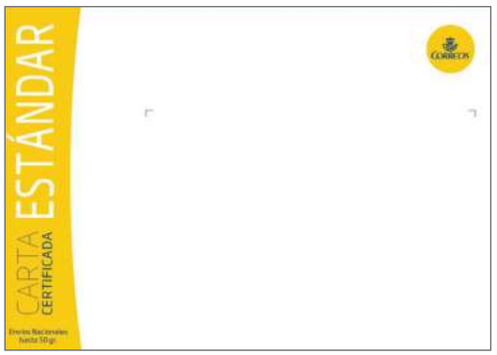
NOTA: La admisión internacional no soporta la admisión múltiple.

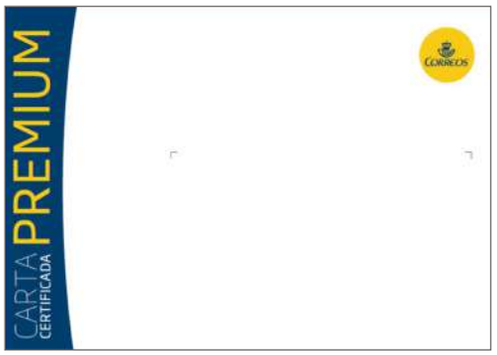
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.





© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



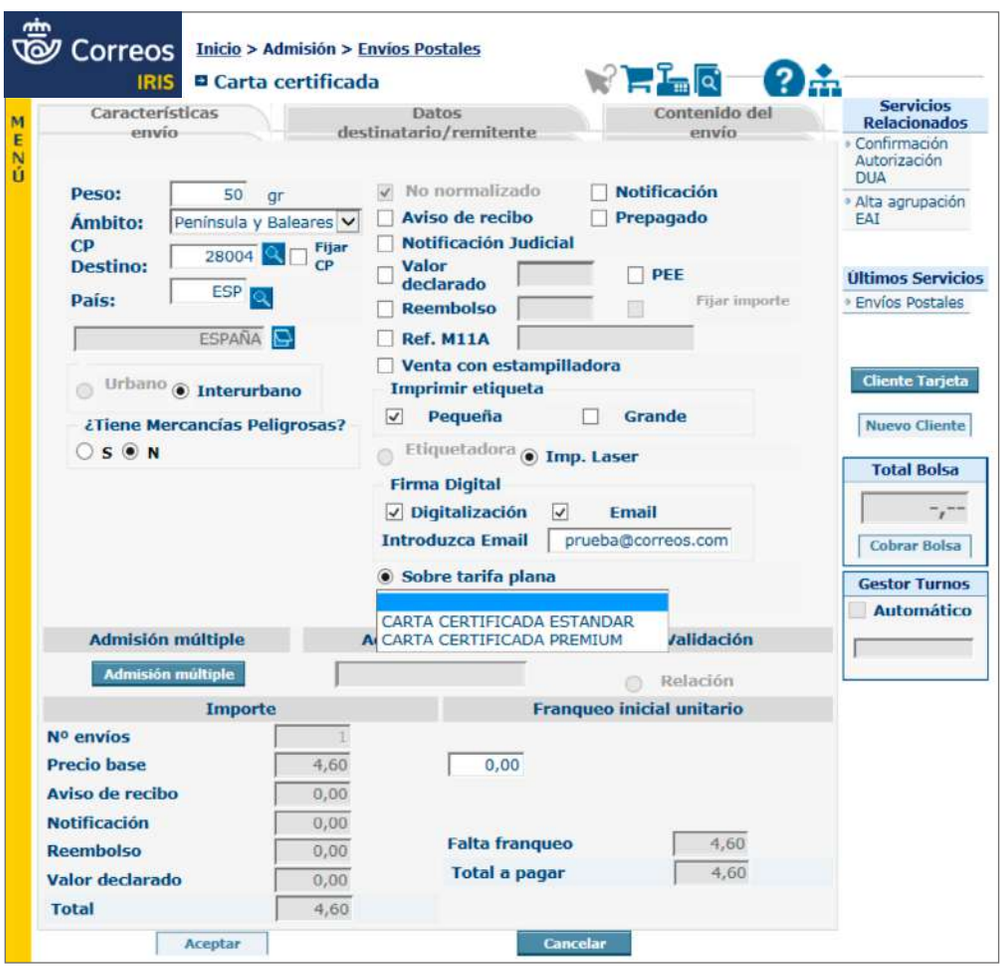


A.5. Admisión de carta certificada tarifa plana

En la opción de **carta certificada tarifa plana, el envío certificado va acompañado de sobre por el mismo precio.** Hay dos modalidades:

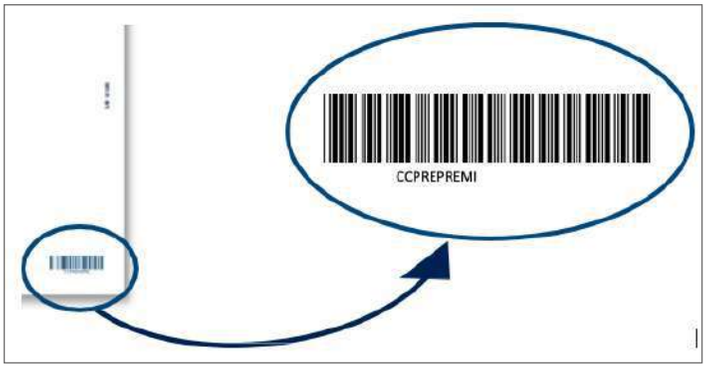
- **Carta certificada Estándar:** carta certificada de hasta 50 g.
- **Carta certificada Premium:** incluye carta certificada de hasta 100 g, con valor declarado de 100 € y con Prueba de Entrega Electrónica (PEE) de 5 años. Actualmente, IRIS permite incorporar como valor añadido el reembolso, la ampliación de la PEE a 10 años o 15 años y subir el importe del valor declarado subiendo a bolsa la diferencia por estos valores añadidos.

Una vez elegido el producto Carta Certificada en IRIS, en la pestaña características del envío **se eligirá el modelo de tarifa plana que el cliente desee en función de sus necesidades y de las características de estos** (Estándar o Premium), teniendo en cuenta que **siempre son de ámbito nacional.** Será necesario rellenar los datos del destinatario y remitente en el apartado correspondiente; en el caso de la opción Premium, como lleva incluido en el precio el servicio adicional de PEE, el cliente deberá aportar una dirección de correo electrónico en el momento de la admisión.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

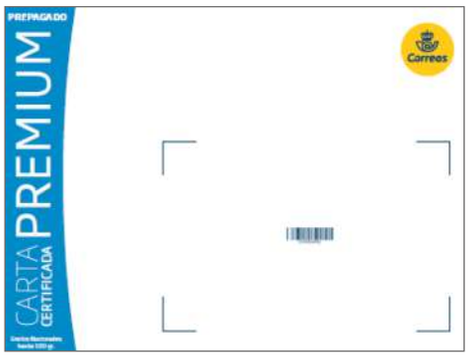
A.6. Admisión de carta certificada prefranqueada premium



Se trata de una carta certificada de ámbito nacional, de hasta 100 g de peso, valor declarado de 100 € y con PEE. **En primer lugar se deberá realizar la venta del producto** a través del menú de **Admisión > Venta de productos,** capturando con el lector el código que figura en el reverso del sobre.

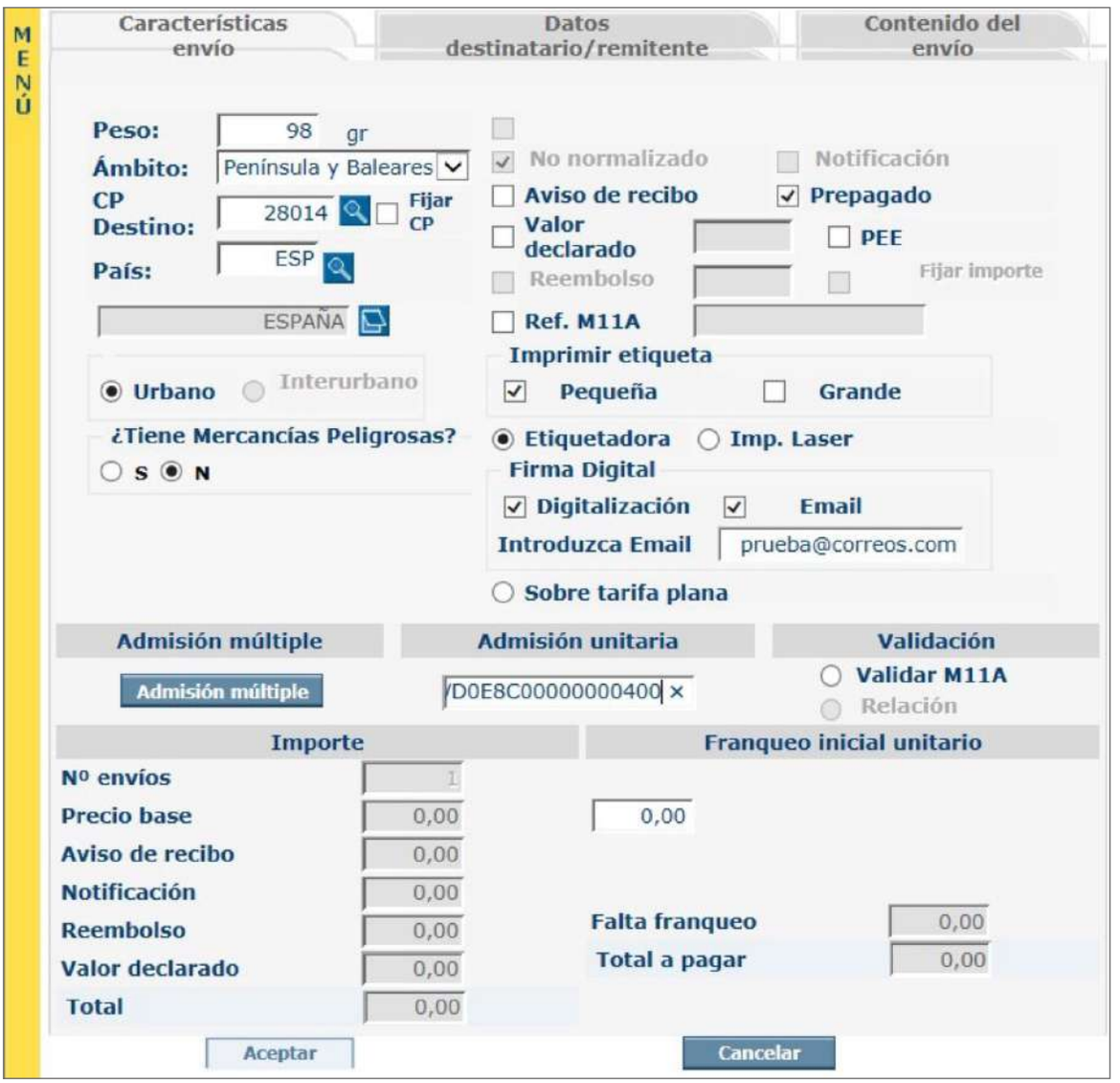
Realizada la compra del prepagado, se procederá a la admisión de la carta certificada. Se accederá a través del menú de **Admisión de IRIS a Envíos Postales**. Se capturará el peso (máximo 100 g) y **se seleccionará** «**Carta Certificada**» anotando el código postal y si contiene MMPP.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



A continuación, **se marcará la casilla de «Prepagado»** en la pestaña de Características de envío y se leerá con el lector óptico el código que figura en el anverso del sobre en el apartado «Admisión Unitaria».

El importe del envío que sube a la bolsa del usuario es de 0,00 € ya que se habrá abonado con la venta previa del embalaje. Se informará de los datos de destinatario y remitente, y se cobrará la bolsa. Actualmente, IRIS permite la ampliación de la PEE a 10 años o 15 años pero no se puede ampliar el importe del valor declarado de 100 €.



A.7. Admisión de notificaciones

La notificación es una **carta certificada nacional con el valor añadido «Notificación», lo que significa que ha de llevar adherido un AR de notificación y habrá dos intentos de entrega en reparto.** Si no se pudiese entregar, pasará como avisada a la oficina donde permanecerá siete días naturales, a partir de los cuales se devolverá si no ha sido recogida por el destinatario.

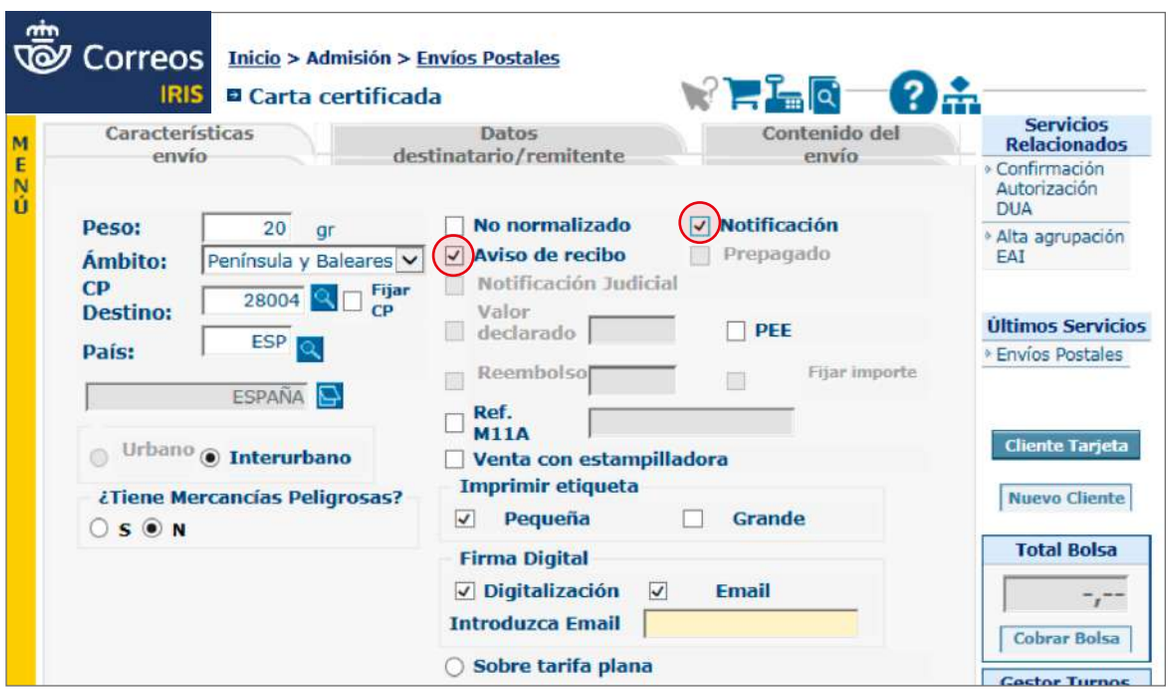
Glosario

Aviso de recibo (AR): Valor añadido que pueden llevar algunos envíos certificados. Es un documento que lleva adherido el envío y que debe ser firmado por el destinatario, y posteriormente devuelto al remitente. Su función es acreditar ante el remitente la entrega, con expresión de fecha y datos personales, de un envío.

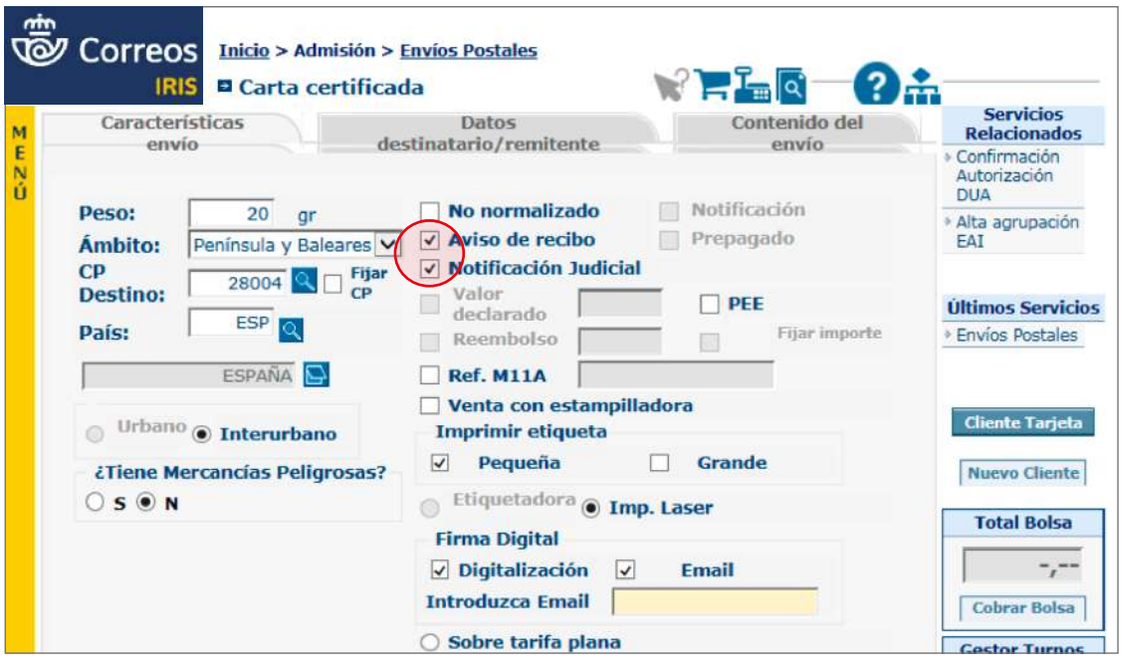
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Si las notificaciones han sido prerregistradas en algún sistema, se admitirán con la etiqueta que traigan, pues los sistemas ya las codificarán correctamente.

- Si el cliente presenta notificaciones de pago al contado y para admisión unitaria, habrá que seleccionar este valor añadido en IRIS, diferenciando si es Notificación administrativa o Notificación judicial (en esta, el remitente siempre es un juzgado), y el sistema generará la etiqueta con la nomenclatura correcta.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



- Si el cliente es de pago al contado, pero las trae para admisión múltiple, ha de presentarlas con la etiqueta de Notificación administrativa (NA) o la de Notificación judicial (NJ).
- Si el cliente es de contrato, ha de presentar las notificaciones acompañadas de albarán para su admisión en IRIS y los envíos deberán traer adherida una etiqueta que los identifique, de Notificación administrativa (NA), o de Notificación judicial (NJ).

NOTA: Y en todos los casos, se acompañarán del correspondiente AR de notificación.

La factura de envíos admitidos en oficina bajo la modalidad de **NOTIFICACIÓN** se realizará, **siempre**, a favor del organismo remitente de los mismos, **nunca** a favor de empresas, entidades o particulares distintos de aquellos que figuren como remitentes de los envíos.

Se emitirá **siempre factura** como justificante de pago, y **no *ticket* de compra** al depositante.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

A.8. Admisión de carta certificada urgente nacional

Ámbito de aplicación nacional (España, Andorra)

Servicios adicionales:

- Aviso de recibo (para nacional también PEE o PEF).
- Valor declarado.

Una vez seleccionada la opción en el sistema **IRIS > Admisión > Envíos postales > Cartas > Certificada Urgente**, la operativa de admisión es la misma que la descrita para la CARTA CERTIFICADA.

NOTA: No admite el valor añadido «Reembolso».

A.9. Admisión por procedimiento administrativo

Para el caso de envíos por procedimiento administrativo, la admisión debe hacerse como **envío registrado**. Correos admitirá solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos o entidades dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas:

- Administración General del Estado.
- Administraciones de las comunidades autónomas.
- Entidades que integran la administración local.
- Entidades de Derecho Público con personalidad jurídica propia vinculadas o dependientes de cualquiera de las Administraciones Públicas, cuando ejerzan potestades administrativas. En este último caso de encuentran los colegios profesionales, si bien estos actúan con una doble naturaleza, pública y privada, y solo cuando ejerzan potestades administrativas les puede ser de aplicación la normativa recogida en el artículo 31 del Reglamento de Prestación de los Servicios Postales, haciendo la observación al remitente de que la eficacia legal de tal estampación puede ser nula cuando la actividad del Colegio esté dentro del ámbito privado.

La admisión se realizará conforme a lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, siguiendo los pasos que se detallan a continuación:

- Las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidas a los órganos de las Administraciones públicas a través de Correos se presentarán en sobre abierto.
- El empleado que admita el envío hará constar con claridad, en la cabecera de la primera hoja del documento que se quiera enviar y en el resguardo justificativo de admisión, el nombre de la oficina y la fecha, el lugar, la hora y minuto de admisión.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- A petición del remitente, el empleado hará constar estos datos del envío en la primera página de la copia, fotocopia u otro tipo de reproducción del documento principal que se quiera enviar, previa comparación de su identidad con el original.
- El propio remitente cerrará el sobre en presencia del empleado.
- El empleado formalizará y le entregará el formulario de admisión.

Cuando interese a los remitentes conocer la fecha de entrega de estos envíos en las dependencias destinatarias, podrán solicitar aviso de recibo o PEE en las condiciones generales.

En los supuestos de diversidad de documentos, correspondientes a diferentes remitentes, presentados por representantes de los interesados (p. ej., un gestor administrativo), no serán admitidos conjuntamente en un único sobre, sino que existirán tantos envíos certificados como documentos principales deban ser sellados, debiendo coincidir el firmante del documento con el remitente del envío consignado en el sobre.

En caso de duda sobre la naturaleza administrativa del organismo destinatario del envío, y con el fin de prestar el mejor servicio a los clientes, se realizará la admisión a través del procedimiento administrativo advirtiendo que, si aquel no reviste tal naturaleza, Correos no garantiza la eficacia legal del sistema.

Se puede utilizar este sistema para los escritos dirigidos a las representaciones diplomáticas de España en otros países, ya que tienen la consideración de territorio español y es aplicable la legislación nacional.

Cuando el destinatario de la comunicación sea un Organismo Internacional del que España sea Estado miembro, se podrá sellar la cabecera del documento principal y la copia en su caso, en la forma indicada antes, pero advirtiendo al interesado que Correos no garantiza la eficacia legal que en su momento puedan dar estas Instituciones a este procedimiento y que, por lo tanto, no se responsabiliza de las consecuencias que su no aceptación pueda provocar al remitente.

B) Admisión de paquetería

Es conveniente identificar primero las necesidades del cliente para poder ofrecer el producto que más se adecue a sus necesidades y comprobar que puede circular por correo.

Se deberá seleccionar el tipo de producto atendiendo a **criterios de urgencia y economía.** En estos productos se pueden dar valores añadidos, como seguro, reembolso, PEE, o AR. Hay que tener especial atención con Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra por las posibles implicaciones con las aduanas.

Desde **IRIS > admisión > envíos postales**, en la **pestaña de paquetería,** señalando las distintas características del producto e incorporando valores añadidos y servicios adicionales, encontramos las distintas formas de admitir la paquetería:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Admisión de la paquetería nacional.
  - Paq 10, 14 y 24 h de Correos Express.
  - Paquete Premium.
  - Paquete Estándar (Paq Peregrino y Paq Bicicleta).
  - Paquete Azul.
  - Paquete Ligero.
- Admisión de logística inversa.
- Admisión de paquetería prerregistrada.
- Admisión de paquetería con tarifa plana.
- Admisión de la paquetería internacional.
  - Paquete Internacional Standard Internacional y Paquete Intenacional Económico.
  - Paquete Internacional Premium.
  - Paquete Internacional Light.
- Admisión de paquete de libre servicio internacional.

Documentación a adjuntar en paquetería para envíos entre diferentes regímenes fiscales

Al grabar paquetería destinada a diferente régimen fiscal, y siempre que el contenido no sean documentos habrá que completar la pestaña de **IRIS > Contenido del envío**.

En este caso aparece un desplegable con la descripción de multitud de mercancías, pero si en algún caso no aparece la mercancía en el desplegable, el exportador deberá conocer el número tarifario y, en ese caso, se introducirá dicho número en el campo «Nº tarifario» (tiene 6 cifras); si el número es correcto, se habilitará el campo «Descripción» para escribir en él el nombre de la mercancía.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

B.1. Admisión de paquetería nacional

a) Paq 10, 14 y 24 horas

Si el envío es **Urgente** y el cliente necesita **garantía de hora de entrega.**

Antes de ofrecer este producto al cliente hay que cerciorarse de que en efecto se preste este servicio en destino; para ello será necesario abrir la aplicación **Correos Express** e introducir la localidad de destino: la aplicación devolverá un mensaje indicando si hay entrega en la localidad elegida.

La admisión se detalla en el apartado «Admisión Paquetería de Correos Express».

b) Paq Premium

Si el cliente no necesita que el envío sea urgente ni requiere de garantía de hora de entrega.

Paq Premium sirve para envíos que necesiten un **plazo de entrega garantizado: 24-48 h,** dependiendo del origen y destino. Pueden ir dirigidos al domicilio del destinatario o a una oficina elegida.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

SERVICIOS ADICIONALES del Paq Premium

- **Entrega exclusiva al destinatario:** el envío solo se entregará previa comprobación de la identidad del destinatario, sin posibilidad de que la entrega se realice a terceros, aunque estos posean autorización o delegación. Esta modalidad de entrega no admite empresas o personas jurídicas como destinatarios del envío. Siempre deberán ser personas físicas.
- **Prueba de entrega:** para clientes de oficina pago al contado:
  - **PEE:** prueba de entrega electrónica que recibe el remitente quien previamente ha facilitado un *e-mail* de contacto.
  - **AR:** aviso de recibo para confirmar por vía postal la entrega o intento de entrega de envío.
  - **E-AR (POD) para clientes con contrato**: nuevo aviso de recibo electrónico (E-AR) como prueba de entrega (POD) que incluye la devolución de la imagen digitalizada del aviso de recibo con todos los datos de la entrega.
- **Reembolso electrónico:** entrega del envío previo abono del importe fijado por el cliente hasta 999,99 € para ingreso en cuenta. Si el abono del importe cobrado se ha de realizar en el domicilio del remitente, el importe solo puede ser, como máximo, de 499,99 €.
- **Seguro adicional:** contratación de un seguro adicional, con cobertura a todo riesgo y un límite máximo de 6.000 €.
- **Seguimiento y Control:** mediante el intercambio de ficheros con información de las condiciones de entrega de los envíos, incidencias y resultados finales de las entregas, para clientes de contrato.

El Paq Premium no se admite por albarán. Su admisión siempre es unitaria y con grabación de datos de remitente y destinatario en IRIS.

Opcionalmente, el cliente puede adquirir en la oficina un **embalaje con Tarifa Plana de paquetería:** sobre acolchado, sobre rígido, caja mediana y caja grande, a un precio fijo y con el límite de peso establecido para el producto.

Al **embalaje Paq Premium Tarifa Plana** se le puede añadir seguro adicional y reembolso (el reembolso en este caso puede ser como máximo de 200 €).

c) Paq Estándar

El cliente no necesita que el envío sea urgente ni precisa de garantía de entrega.

Para envíos que no necesiten un **plazo de entrega garantizado de 48-72 h,** dependiendo del origen y destino. Pueden ir dirigidos al domicilio del destinatario, a la oficina de referencia del destinatario o a una oficina elegida.

SERVICIOS ADICIONALES del Paq Estándar

- **Entrega exclusiva al destinatario:** el envío solo se entregará previa comprobación de la identidad del destinatario, sin posibilidad de que la entrega se realice a terceros, aunque estos posean autorización o delegación. Esta modalidad de entrega no admite a empresas o personas jurídicas como destinatarios del envío. Siempre deberán ser personas físicas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Prueba de entrega:**
  - Para clientes de oficina con pago al contado:
    - **PEE**, se grabará un *e-mail* de remitente y este recibirá un correo con la prueba de entrega.
  - Para clientes de contrato:
    - **PEE.**
    - **E-AR (POD)**: nuevo aviso de recibo que incluirá la devolución de la imagen digitalizada del aviso de recibo con todos los datos de la entrega.
- **Reembolso electrónico:** entrega del envío previo abono del importe fijado por el cliente hasta 999,99 € para abono en cuenta. Si el abono del importe cobrado se ha de realizar en el domicilio del remitente, el importe podrá ser, como máximo, de 499,99 €. Es posible contratar un seguro adicional, con cobertura a todo riesgo y un límite máximo de 6.000 €.
- **Seguimiento y Control:** mediante el intercambio de ficheros con información de las condiciones de entrega de los envíos, incidencias y resultados finales de las entregas, para clientes de contrato.

El Paq Estándar no se admite por albarán. Su admisión siempre es unitaria y con grabación de datos de remitente y destinatario en IRIS.

Opcionalmente el cliente puede adquirir en la oficina un **embalaje con Tarifa Plana de paquetería:** sobre acolchado, sobre rígido, caja mediana y caja grande, a un precio fijo y con el límite de peso establecido para el producto.

Al **embalaje Paq Estándar Tarifa Plana** se le puede añadir «Seguro adicional» y «Reembolso» (el reembolso en este caso solo puede ser como máximo de 200 €).

NOTA: Los clientes del programa Post-Libris deben utilizar el Paq Estándar Oficina Elegida (PS) para poder acogerse a los descuentos publicados en tarifas.

Dentro de la admisión del Paq Estándar se ofrecen dos **productos específicos de El Camino de Santiago:**

- **Paq Peregrino:** envío del equipaje al destino o etapa solicitada, que incluye la opción de almacenaje en lista durante un periodo de 15 días, con opción de contratar previamente una ampliación de 30, 40 o 75 días.
- **Paq Bicicleta:** el producto incluye el envío a destino, el embalaje adaptado para la bicicleta y un seguro de 300 €, que el cliente podrá ampliar si lo desea (abonando la diferencia).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La modalidad de entrega será en la oficina elegida, y el tiempo en lista de 15 días (modificable a 20, 30 y 60 días).

d) Paquete Azul

Para el cliente no es urgente el envío ni quiere elegir un punto de entrega

Para envíos nacionales no urgentes y de hasta 20 kg de peso, que puede circular con los siguientes valores añadidos:

- Aviso de recibo.
- Reembolso.
- Valor declarado.
- PEE.

GRABAR DATOS EN IRIS DE LA PAQUETERÍA

Para la **admisión de la paquetería nacional en IRIS** se han de grabar todos los datos del envío en el sistema; también se ha de solicitar al cliente el *e-mail* si desea que se le entregue por este medio el formulario de admisión. Al dar de alta el envío, aparecerán en la tableta digitalizadora los datos del envío, el cliente verificará que son correctos, firmará el conforme y la aceptación del condicionado. El número de envío lo generará el sistema una vez se haya dado de alta en IRIS.

Se deberá **adherir etiqueta la generada por IRIS** una vez dado de alta el envío. En la etiqueta que genera el sistema aparece el número, y deberá adherirse al paquete de forma que quede perfectamente legible ya que en ella van los datos necesarios para el curso, entrega y seguimiento del envío. Si el Paquete Azul es de clientes con contrato admitido por albarán, la etiqueta que debe llevar adherida será la etiqueta de P Azul.

Cuando el envío haya sido admitido en IRIS y se haya impreso la etiqueta, el sistema generará el **formulario digital**, para entregar al cliente o enviárselo por *e-mail*, si ha facilitado el *e-mail*. En el formulario aparecerán todos los datos grabados en IRIS:

- Datos del remitente.
- Datos del destinatario.
- Producto.
- Número de envío.
- Oficina de admisión.
- Importe del envío.
- Fecha de Admisión.
- Peso volumétrico.
- Valores añadidos, si los tiene.

Al generarse el formulario digital, la firma va embebida ya que el cliente habrá firmado en la tableta digitalizadora.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

e) Paq Ligero

Este tipo de envío no admite valores añadidos.

Producto que, en oficinas, solo puede ofrecerse y admitirse a clientes de Tarjeta Más Cerca. Para admitir un Paq ligero a clientes de contrato deberá venir prerregistrado. Orientado a los pequeños envíos, para las ventas de bajo valor y pesos y dimensiones muy pequeños (**máximo 2 kg**), pensado primordialmente para el e-commerce y en el sector editorial, para el transporte de sus envíos promocionales.

La entrega se hará en domicilio, preferentemente en el buzón del destinatario; de no producirse la entrega, pasará a oficina para la recogida por parte del destinatario.

B.2. Admisión de logística inversa

Producto especialmente pensado para devoluciones de particular a empresa de forma que los destinatarios de los productos dispongan de un canal cómodo y accesible para el retorno de los envíos con cargo a un cliente de contrato. Corresponderá al cliente de Correos detraer o no el coste de devolución del importe a reembolsar, de acuerdo con su política de devoluciones.

En cuanto a la forma de pago, será **pago diferido** por el cliente. Estos envíos nunca serán de pago al contado. Aplicable al **Paq Estándar** en todas sus modalidades y al **Paq Premiun**, y **NO llevarán valores añadidos**.

Hay **tres clases de logística inversa**:

- **EPG.** Este tipo de devolución se realiza para envíos de importación relacionados con el correo e-commerce, entre determinados Operadores postales de distintos países del grupo European Parcel Group (EPG). La numeración de estos envíos comienza por **CZ. No se admitirán devoluciones del comercio electrónico EPG desde Canarias, Ceuta y Melilla.**
- **Envíos prerregistrados: LI, L3.**
- **Envíos sin prerregistro: SN.**

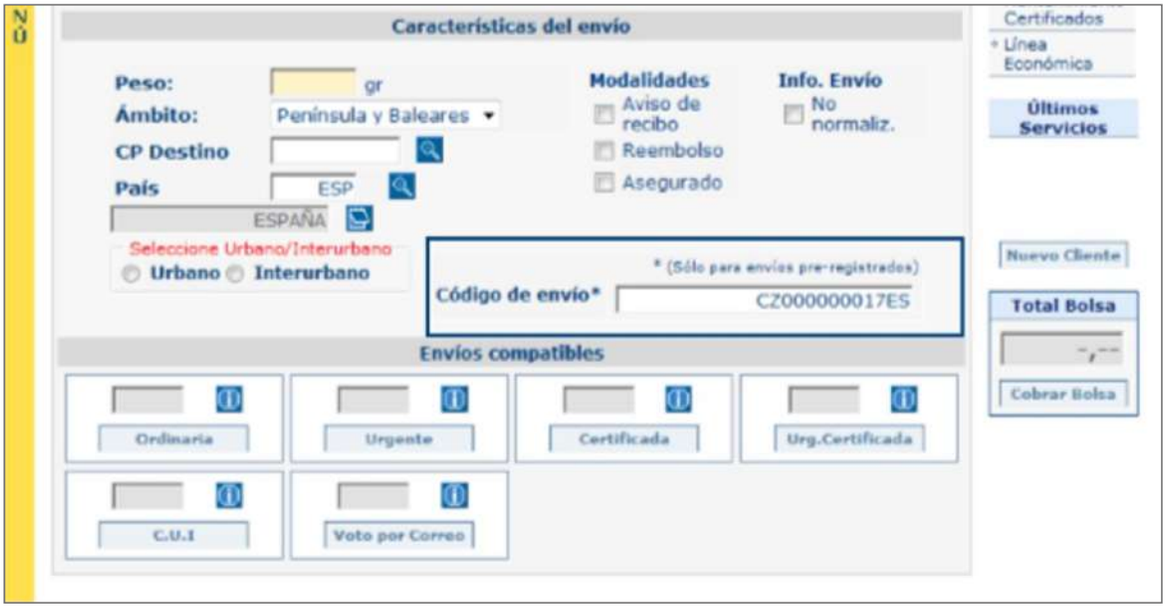
NOTA: NUNCA deberán cursarse sin darse de alta en IRIS.

El **remitente de la logística inversa** podrá presentarse con el envío bajo las siguientes modalidades:

- Con etiqueta preimpresa.
- Sin etiqueta y con código de envío (LI.....XX o L3....XX) facilitado por el remitente. La impresión de la etiqueta se realiza en la Oficina.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Sin etiqueta y con referencia interna del cliente. La impresión de la etiqueta se realiza en la Oficina.



El admisor registrará en IRIS el código de envío o referencia interna de autorización para verificar que se dispone de información prerregistrada en el sistema y que esta se encuentra vigente, es decir, que no ha vencido el plazo informado por el cliente para la admisión del envío. Además, **procederá a comprobar el acondicionamiento** general de los envíos, estado, peso, dimensiones máximas y mínimas, claridad de la etiqueta y código de barras.

El sistema de admisión **comprobará si en el prerregistro viene autorizado el uso de embalajes,** en cuyo caso informará al admisor para que en este caso elija el embalaje permitido más apropiado al envío, y procederá a marcar dicho tipo de embalaje en el envío para su posible facturación.

En el caso de envíos con destino Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra, **se comprobará que se presenta con la documentación en aduanera** necesaria correctamente cumplimentada.

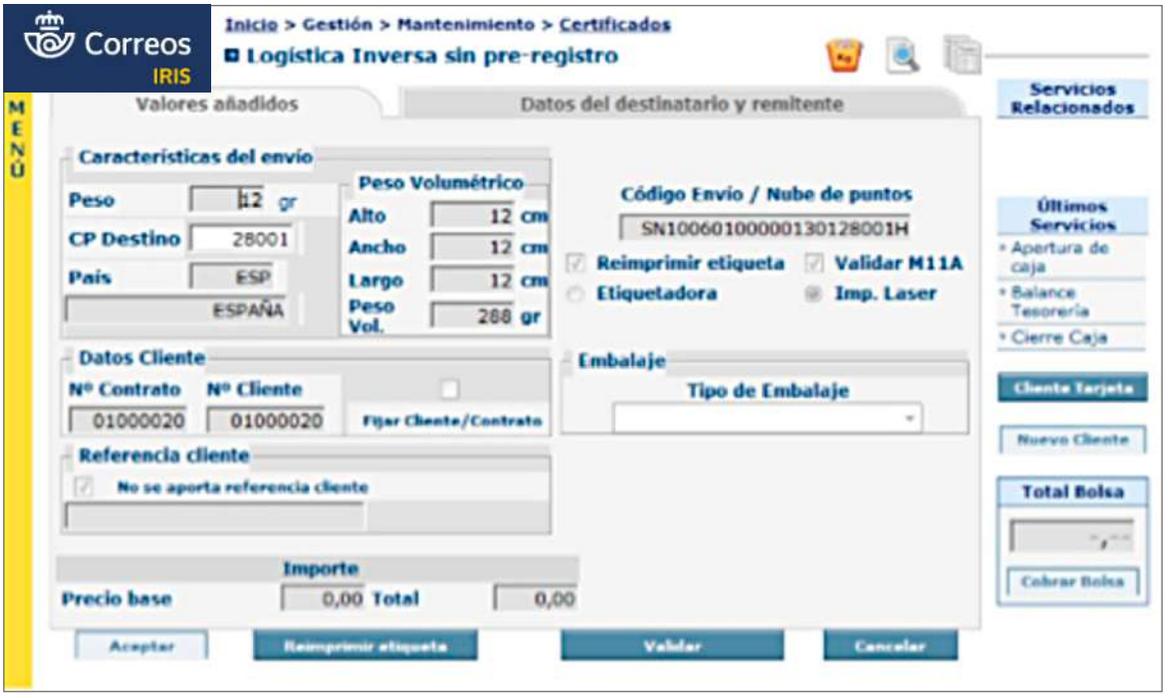
La existencia de información previa será requisito indispensable para la admisión de los envíos. En caso de que el prerregistro esté caducado, el propio sistema informará en el momento de la admisión de esta circunstancia.

Los **envíos de logística inversa sin prerregistro** siempre empiezan por **SN**. Al no estar prerregistrados, hay que introducir los datos en IRIS para proceder a su admisión. Para estos envíos, siempre hay que acceder por el botón de «Logística Inversa». Para la logística inversa sin prerregistro (SN), el cliente aportará los datos a grabar o la etiqueta preimpresa.

Permite la venta de embalajes asociados al producto y siempre a cargo de un contrato, por lo que nunca hay que cobrar al contado.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Una vez **realizadas las comprobaciones de los datos** que devuelve la aplicación, corregidos si es necesario y grabado el *e-mail* del cliente si este desea recibir el formulario de admisión por este medio, **se aceptará la admisión y el sistema devolverá la imagen de la tableta digitalizadora para que el cliente firme la admisión.**



En el caso de que sean envíos L3, LI o SN, se podrá imprimir la etiqueta si el cliente no la aporta o bien la aportada no está en perfectas condiciones.

Firmada la admisión en la tableta digitalizadora quedará realizada.

B.3. Admisión de paquetería prerregistrada

Los envíos deberán venir con la etiqueta correspondiente generada por el sistema de prerregistro; siempre deberán darse de alta de forma unitaria en IRIS, y nunca deberán presentarse a través de albarán. En alguna ocasión, cuando se trate de envíos unitarios o entregas de pocas unidades, pueden no traer la etiqueta generada, pero siempre se deberá **facilitar el número del envío al admisor para que lo introduzca en el sistema y compruebe que los datos son correctos.**

CLIENTES PARTICULARES

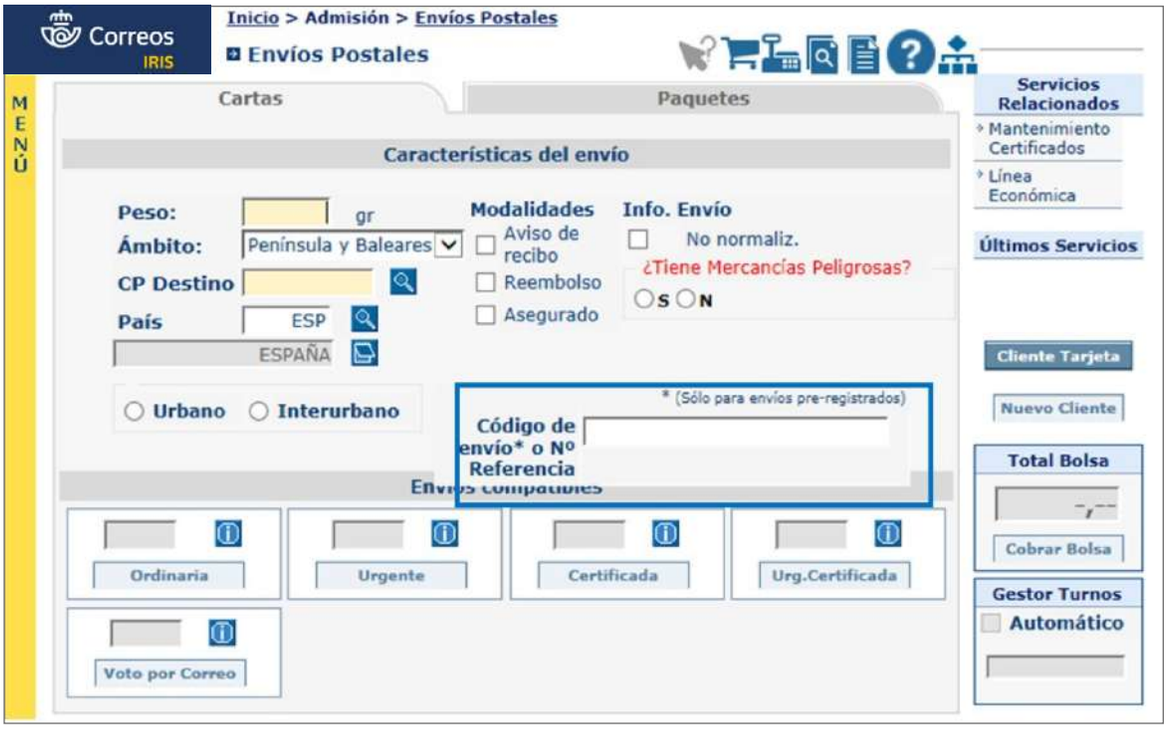
Deberán pagar por internet en el momento de prerregistrar los envíos en Mi Oficina. No entrarán en este tipo de envíos los de logística inversa.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Al tratarse de envíos prerregistrados, cuando el cliente va a la oficina de Correos a depositarlos, deberá presentarlos preparados para su admisión, con las etiquetas adheridas a los envíos que previamente habrá generado a través del sistema de prerregistro.

Los envíos prerregistrados llevan toda la información asociada al envío (datos de destino, remitente, peso, valores añadidos y producto) en la propia etiqueta, por lo que no habrá que adherir ninguna etiqueta identificativa.

No es necesario seleccionar producto. **Se leerá el código de la etiqueta** directamente en el campo de lectura de código, desde **IRIS > Admisión > Envíos Postales**, y el sistema indicará el producto del que se trata.



Si al leer el código de barras el sistema no devuelve información o lanza un mensaje de error que impide la admisión, se informará al cliente y no se admitirán los envíos.

En ningún caso se deben admitir envíos que no tengan información, pues todos los envíos se deben cursar con el evento de admisión en IRIS y, para que esto ocurra, antes deben haber sido prerregistrados.

Antes de devolver el envío al cliente se puede consultar en el localizador de envíos, leyendo el código de barras, para verificar que el problema no es de conexión entre sistemas; si tampoco aquí hay información, se deberá devolver al cliente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Cuando el sistema devuelve la información del prerregistro, se deberá comprobar que los datos coinciden con la modalidad del envío que presenta el cliente.

NOTA: Cuando el envío que se esté admitiendo ofrezca discrepancias de peso y sea un envío de paquetería, habrá que modificarlo y el sistema imprimirá una nueva etiqueta para reetiquetar el envío y cursarlo con esta etiqueta modificada.

Cuando no haya discrepancias entre lo prerregistrado por el cliente y lo presentado en la oficina, se aceptará la admisión y si hubiera diferencias, una vez corregidas, también se aceptará. El sistema mostrará la tableta digitalizadora para que el cliente firme la admisión, se genere la etiqueta si es necesario, el formulario de admisión para entregarlo en papel o enviarlo por *e-mail* si el cliente elige esta modalidad de recepción y la documentación que ha de acompañar al envío. Si es internacional o va a otro régimen fiscal diferente, se completará el CN23 por duplicado que deberá firmar el cliente o la etiqueta de comercial de contenido.

Si el envío se marcó en Mi Oficina como pago en efectivo y ha habido que corregir el peso, podrá cargarse la diferencia del importe en la bolsa, y se procederá a cobrar.

Al terminar la admisión, se generará el CN23 por duplicado, que deberá firmar el cliente y acompañar al envío en bolsa transparente.

Glosario

CN23: Formulario que genera el sistema que recoge la declaración de valor **para la aduana de los envíos de particulares dirigidos a otro régimen fiscal.** En ella se detalla el contenido del envío, el valor del mismo y los NIF del remitente y destinatario, las instrucciones del cliente indicando que se ha de hacer con el envío en caso de no poderse realizar la entrega. Se genera por duplicado y ha de ser firmado por el cliente. Se introduce en bolsa transparente y esta se adhiere, si es posible, en el anverso de los envíos, doblada de forma que pueda verse el contenido del envío.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

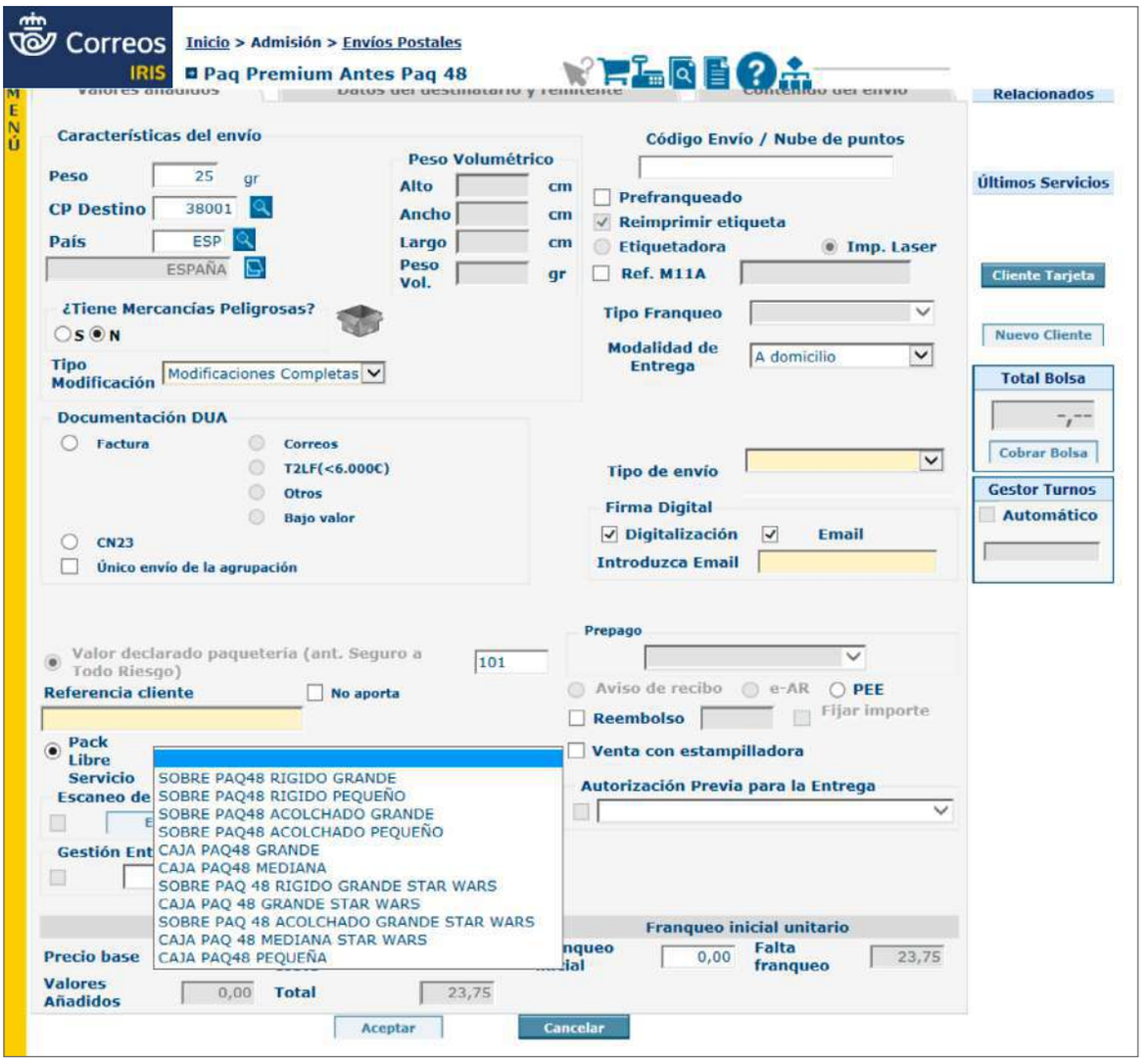
B.4. Admisión de paquetería con tarifa plana

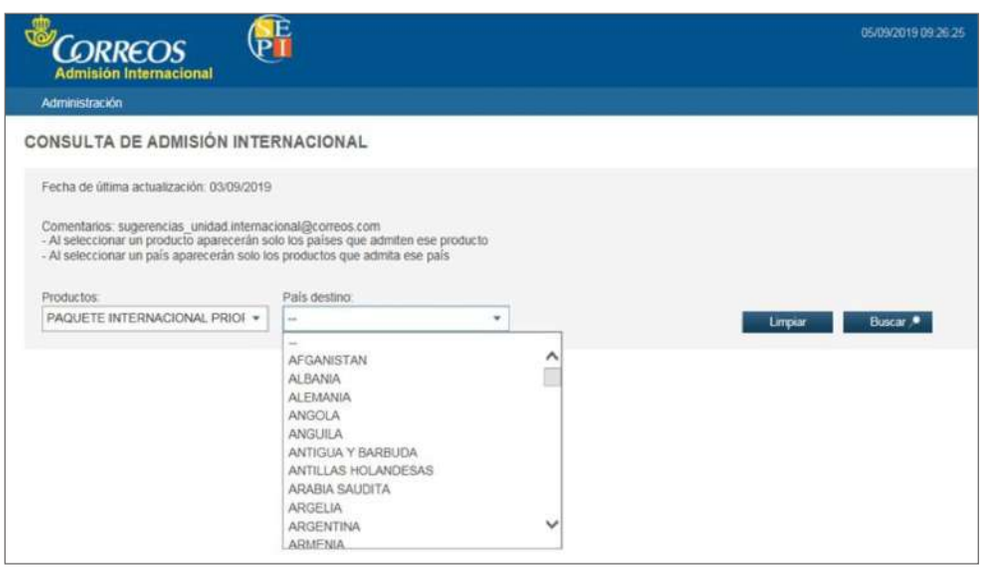
La **tarifa plana relativa al Paq Estándar** se selecciona directamente en la pantalla de admisión seleccionando el producto que se adapte a la necesidad del cliente. **El embalaje estará incluido en el precio del producto.** Los tipos de embalaje disponibles son: sobre rígido grande, sobre acolchado grande, caja pequeña, caja mediana y caja grande.

NOTA: Para el Paq Botella y el Paq Bicicleta, el embalaje no está incluido en el precio del Paq; será necesario venderlo previamente en venta de productos de Oficina.

La **tarifa plana relativa al Paq Premium** se selecciona directamente en la pantalla de admisión, seleccionando el producto que se adapte a la necesidad del cliente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.





B.5. Admisión de paquetería internacional

Si el cliente desea enviar mercancías o contenidos voluminosos de ámbito internacional, hay que derivarle a la paquetería internacional. Es suficiente con seleccionar el producto a enviar y el país de destino.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

a) Paquete Internacional Standard y Paquete Internacional Económico

Para los envíos de mercancías o voluminosos, en los que la urgencia no sea una necesidad del cliente.

Puede incorporar los siguientes valores añadidos:

- Aviso de recibo (según país).
- Reembolso (según país).
- Valor declarado (hasta 3.000 €, según país).

Cuando se elija el valor añadido reembolso, siempre deberá cumplimentarse el formulario TFP3 que ha de acompañar al envío introduciéndolo en una bolsa transparente y además se identificará el envío con la etiqueta triangular (color naranja) en la que aparece la palabra «Reimbursement», que se colocará junto a la etiqueta de dirección.

b) Paquete Internacional Premium

Para los envíos de mercancías o voluminosos de ámbito internacional, en los que el cliente demande **urgencia en la entrega.**

NOTA: Cuando el cliente desee enviar un Paq Premium con destino a alguno de los países pertenecientes a KAHALA (Australia, China, Estados Unidos, Hong Kong, Japón, Korea del Sur, Singapur, Francia y Reino Unido), siempre se deberá grabar en IRIS del código postal de destino correcto.

c) Paquete Internacional Light

Para los envíos de documentos o mercancías de poco peso, de hasta 2 kg, en los que el cliente demande urgencia en la entrega.

- Ofrece trazabilidad hasta su entrega.
- Sirve para contenido de poco valor que no requiera firma en la entrega.
- Al ser un producto de entrega sin firma, no cuenta con garantía en caso de pérdida o extravío.
- Dimensiones máximas de largo + alto + ancho = 90 cm sin que la dimensión mayor exceda 60 cm.

NOTA:

- Puede realizarse la declaración aduanera de exportación para terceros países (la operativa del DUA no cambia con respecto a otros envíos).
- La etiqueta del paquete Light lleva incorporado el CN22 cuando el valor de la mercancía sea inferior a 300 €.
- Si el valor de la mercancía tiene un valor superior a 300 €, se imprimirá un CN23 por duplicado, que el cliente ha de firmar.

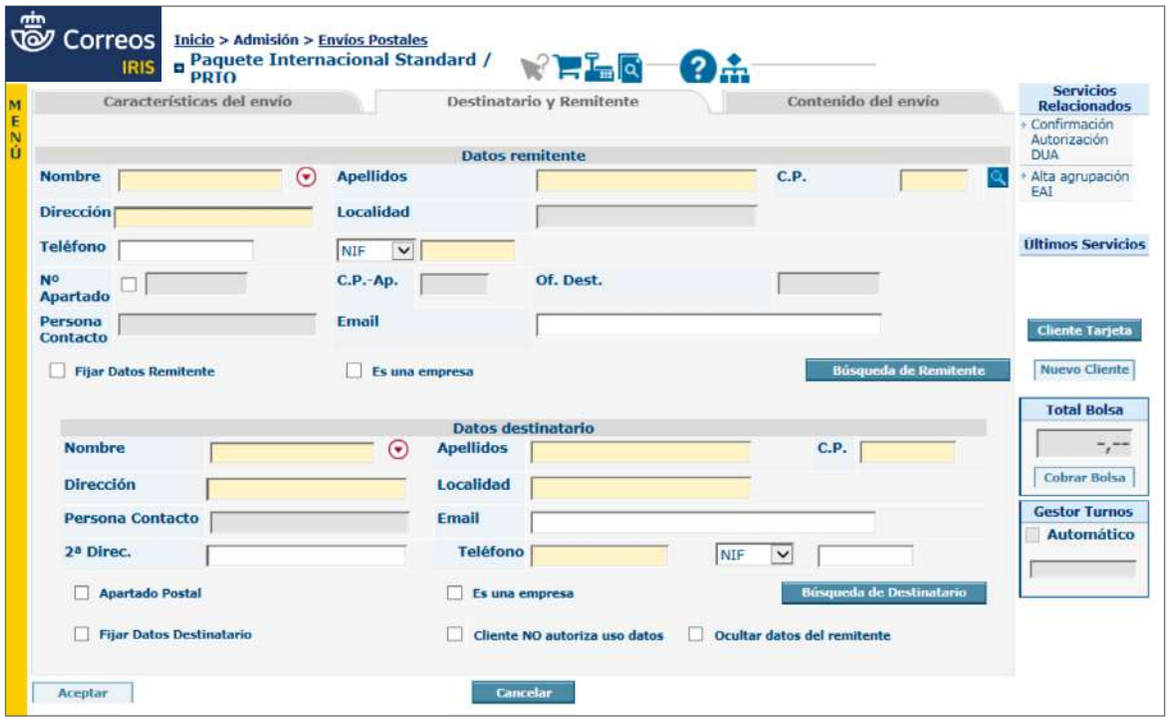
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Para la **admisión de paquetería internacional** se accede a **IRIS > Admisión > Envíos Postales > Paquetes**, y se introducen las características del envío: peso, código postal, país de destino y modalidades o valores añadidos. Para iniciar la búsqueda, se introducirá el nombre del país o sus primeras cuatro letras en el cuadro, y se realizará la búsqueda. A continuación, se marcará si el envío contiene o no mercancías peligrosas, comprobando que lo que se quiera enviar pueda circular por vía aérea; la aplicación mostrará los envíos compatibles para poder seleccionar según las necesidades del cliente.

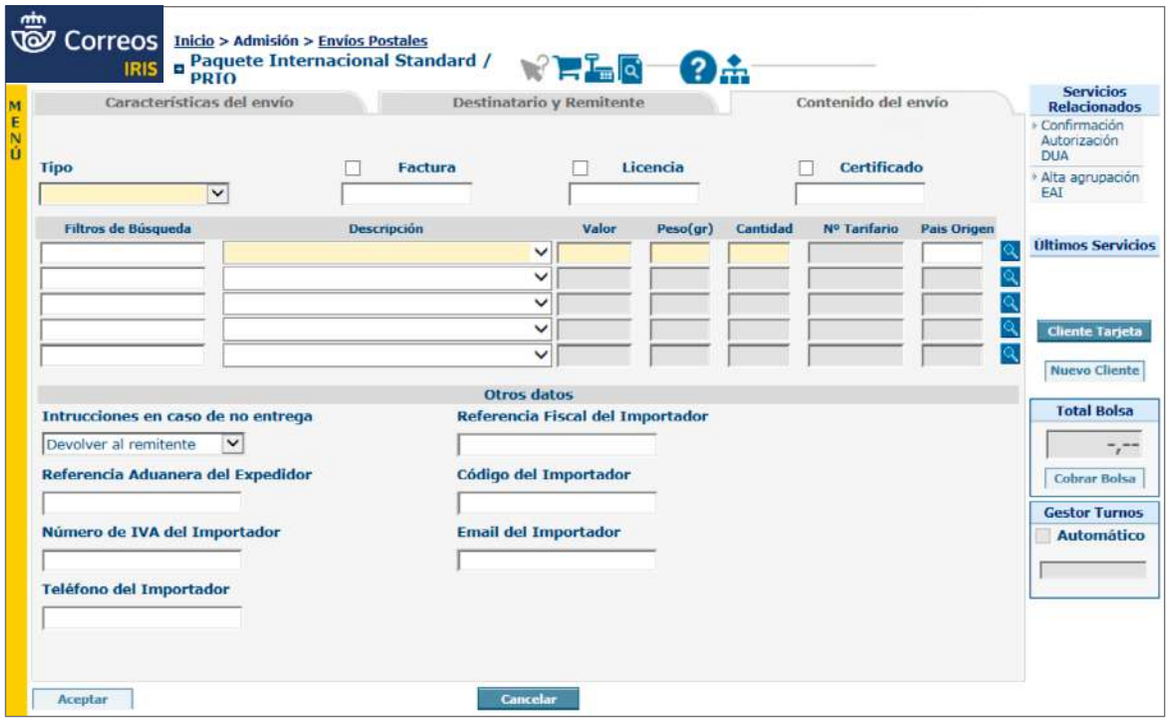
Para la admisión de la paquetería Internacional, el operador grabará en IRIS los datos completos de:

- **REMITENTE.**
- **DESTINATARIO** (teniendo en cuenta que son obligatorios los que figuran en amarillo, y se incluye como obligatorio el teléfono del destinatario).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



- **CONTENIDO DEL ENVÍO:** al grabar paquetería hay que completar la pestaña de IRIS: Contenido del envío. Aparecerá un desplegable con la descripción de multitud de mercancías, pero si en algún caso no aparece la mercancía en el desplegable, el exportador deberá conocer el número tarifario y, en tal caso, se introducirá este número en el campo «Nº tarifario» (tiene 6 cifras); si dicho número es correcto, se habilitará el campo «Descripción» para escribir en él el nombre de la mercancía. Al terminar la admisión, se generará el CN23 por duplicado, que deberá firmar el cliente y acompañar al envío en bolsa transparente.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El sistema generará el número del envío una vez se haya dado de alta en IRIS.

NOTA: La documentación aduanera para envíos que se admitan en Península y Baleares, dirigidos a países fuera de la Unión Europea o admitidos en Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra dirigidos fuera de su ámbito, la genera IRIS una vez dado de alta el envío.

Se imprimirá el CN23 por duplicado, por la impresora del sistema, y deberá ir firmado por el cliente.

Cuando el remitente sea empresa o persona física que no vaya directamente a la oficina, se le puede facilitar por adelantado el CN23 descargándolo de Conecta.

Al terminar la admisión de los envíos dirigidos a Unión Europea desde Península y Baleares, el sistema generará la «Etiqueta comercial con declaración de contenido» que también se incluirá en la bolsa de documentación aduanera y viajará con el envío, para que Seguridad pueda comprobar el contenido del envío siempre que la imagen del escáner no sea clara.

Una vez dado de alta el envío en IRIS, aparecerá el número en la etiqueta que genera el sistema, que se adherirá al paquete de forma que quede perfectamente legible ya que en ella van los datos necesarios para el curso, la entrega y el seguimiento del envío.

Toda la documentación que deba acompañar a los envíos deberá ir **en SOBRE DE PLÁSTICO PARA DOCUMENTACIÓN ADUANERA**. Los CN23 o la Etiqueta Comercial con Declaración de Contenido deberán ir de forma que puedan verse, y leerse el contenido, sin manipular la bolsa.

Si el envío es admitido en Península o Baleares y va a un país fuera de la Unión Europea o es admitido en Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra y va dirigido fuera de su ámbito, la aplicación generará el CN23 por duplicado, que se imprimirá por la impresora del sistema. Habrá que entregar los CN23 al cliente para que los firme y viajarán con el paquete junto con el resto de documentación necesaria.

Si es reembolso, se deberá adjuntar el formulario TFP3 cumplimentado, colocado en bolsa transparente, y la etiqueta triangular (color naranja) con la palabra «Reimbursement», pegada junto a la etiqueta de dirección.

Cuando el envío haya sido admitido en IRIS, aparecerán en la tableta digitalizadora los datos grabados para que el cliente los verifique y acepte con su firma. A continuación, se imprimirá la etiqueta del envío y se generará el formulario con la captura de la firma del cliente o se enviará a su *e-mail* si lo ha facilitado.

En el formulario aparecerán todos los datos grabados en IRIS:

- Datos del remitente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Datos del destinatario.
- Producto.
- Número de envío.
- Oficina de admisión.
- Fecha de admisión.
- Peso volumétrico.

Admitido el envío, se cobrarán los importes que aparecen en IRIS.

B.6. Admisión de paquete libre servicio internacional

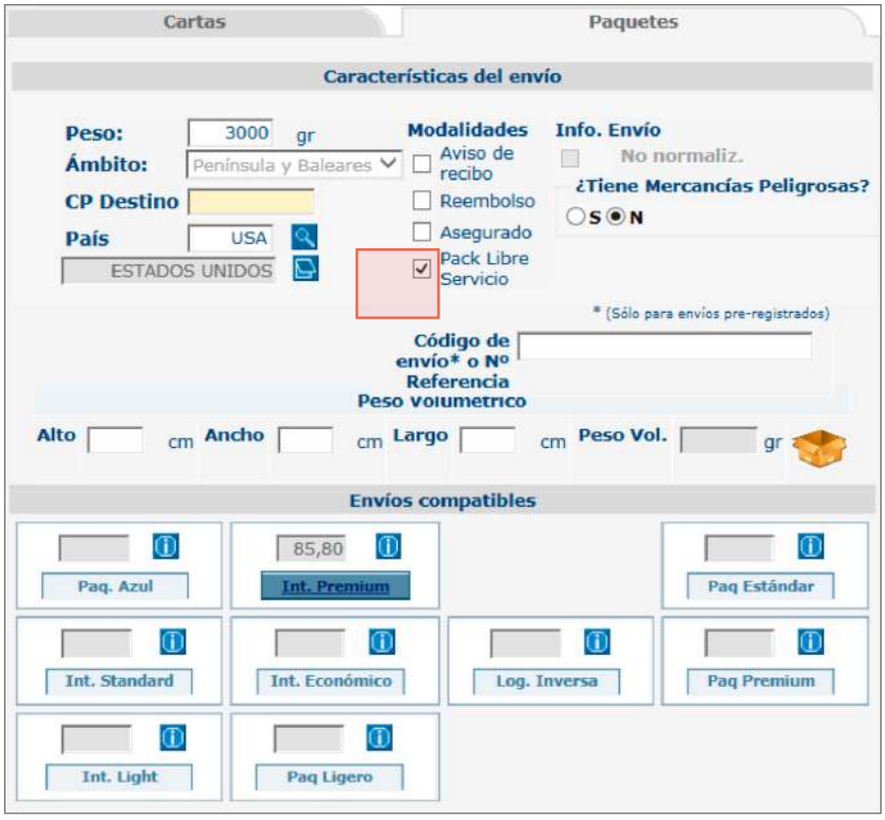
El **Paquete Standard** y el **Paquete Premium Internacional** disponen de un **servicio de paquete libre servicio internacional**. El producto tiene **un precio cerrado en función del embalaje que se utilice y no del peso del envío.**

Estos productos no pueden venderse al margen del servicio al que acompañan. La única forma de «vender» un embalaje de este tipo es mediante la admisión de un paquete internacional. Los cuatro modelos de embalaje disponible son: sobre acolchado grande, caja pequeña, caja mediana y caja grande. Los embalajes deberán estar cargados en el almacén de la oficina.

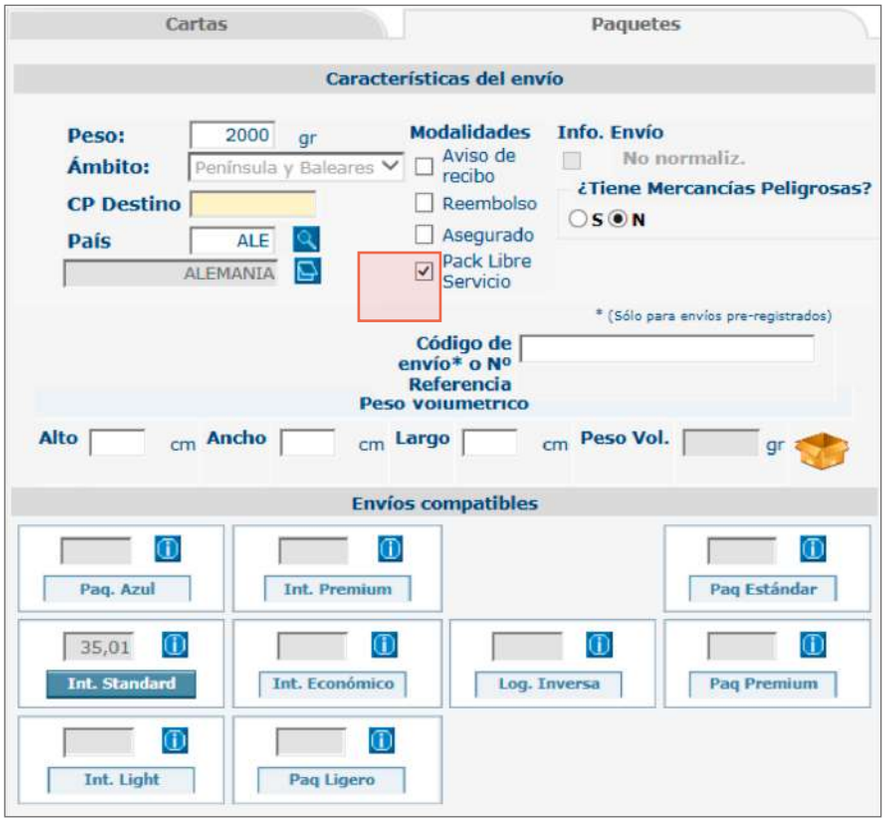
Por tanto, se ofertan cuatro embalajes para su remisión a dos únicas zonas:

- Zona A, Unión Europea: se prestará el servicio con Paq Standard Internacional.
- Zona B, resto de países: se prestará el servicio con Paq Premium Internacional.

Para la **admisión de paquete libre servicio Internacional** se accede en **IRIS al menú de Admisión > Envíos Postales > Paquetes** y se marca el *check* «Pack Libre Servicio», que muestra el producto postal que se puede admitir en función del país de destino.



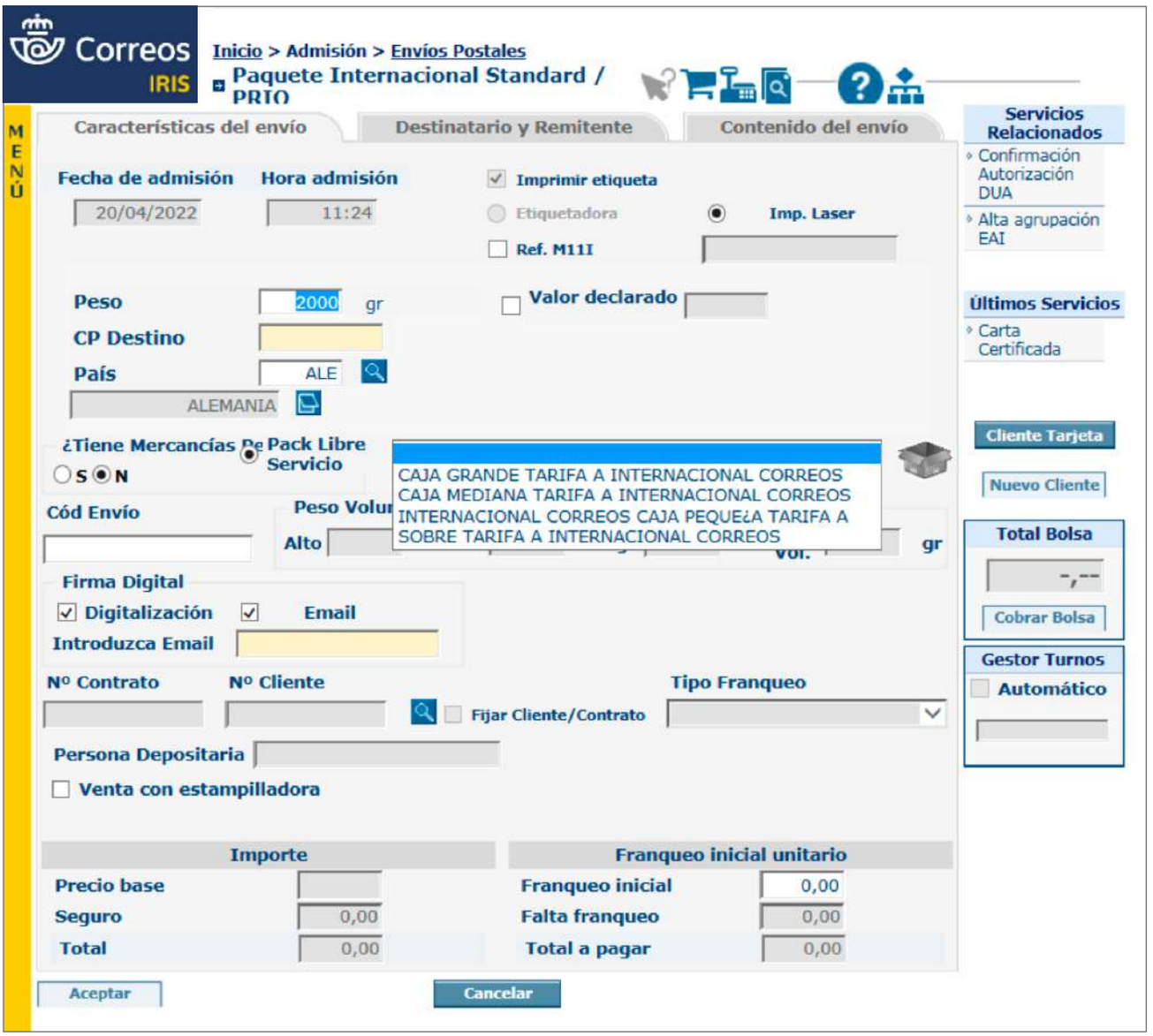
Paq. Internacional Premium Tarifa B Resto de Países.



Paq. Internacional Standard Tarifa A Unión Europea.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Una vez marcada la opción, se mostrarán las opciones de embalaje disponibles. Al seleccionar el tipo de embalaje, se mostrará el importe del envío y se continuará el proceso habitual de admisión de un paquete internacional, cumplimentando los datos del destinatario, remitente, contenido del envío.



B.7. Admisión paquetería de Correos Express

Las características de la paquetería de Correos Express son las siguientes:

- Expediciones multibulto.
- Máximo de peso 40 kg por bulto y 100 kg por expedición, teniendo en cuenta que el peso máximo por envío en la expedición son 20 kg. Cuando el envío es un Equipaq24, el peso máximo por envío es de 25 kg y el total de la expedición, 5 bultos (125 kg).
- Máximo de 5 bultos por expedición.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Medidas de largo + ancho + alto = 2,4 m, no pudiendo ser ninguna de estas tres medidas superior a 1,2 m.
- Seguro a todo riesgo: 1,5% del valor declarado y hasta un máximo de 3.000 € por expedición.
- Dos intentos de entrega.
- Posibilidad de entrega en sábado en función de diferentes productos y condiciones (según directorio de poblaciones).
- Servicio de reembolsos hasta un máximo de 999,99 € por expedición.
- Producto garantizado: en caso de no cumplir con el horario de entrega (salvo causas ajenas a Correos Express), se devolverá el 100% del precio del porte.
- Sin reexpedición a otras provincias.
- Sin coste de devolución al remitente.
- Paq 10: compromiso de entrega antes de las 10.00 horas del día siguiente hábil a la fecha de admisión.
- Paq 14: compromiso de entrega antes de las 14.00 horas del día siguiente hábil a la fecha de admisión.
- Paq 24: compromiso de entrega a lo largo del día siguiente hábil a la fecha de admisión.
- Para que se cumpla con esta calidad, deberán haber sido admitidos antes de las 17.00 horas en oficinas que tengan turno de tarde y las 14.00 horas en oficinas que tengan turno de mañana.
- Sábados y festivos se consideran días inhábiles.

Antes de ofrecer este producto al cliente hay que cerciorarse de que, en efecto, se presta este servicio en destino; para ello será necesario abrir la aplicación «Correos Express» e introducir la localidad de destino, y la aplicación devolverá un mensaje indicando si hay entrega en la localidad elegida.

Para el **registro de admisión** de este tipo de envíos se accederá a la aplicación de Correos Express desde la página principal de IRIS haciendo la llamada a través de llamadas externas y a continuación se seleccionará Correos Express.

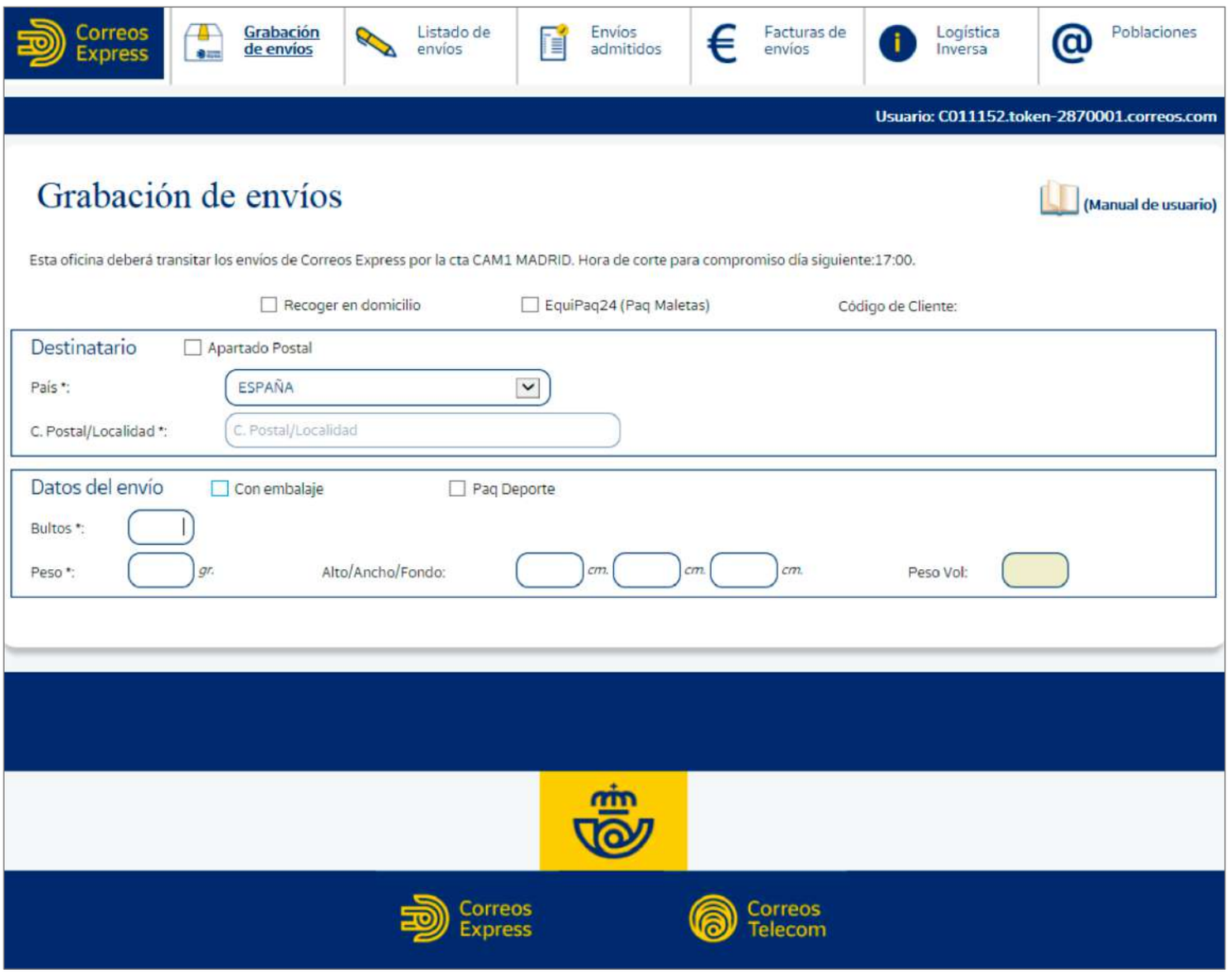
Una vez en la aplicación, se eligirá la opción «Grabación de envíos» y se podrá elegir el país de des-

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

tino: ESPAÑA o PORTUGAL. A continuación, se introducirá código postal de destino, número de bultos, peso y peso volumétrico, y la aplicación devolverá el importe del envío según sea Paq 10, 14 o 24 (si se elige como destino PORTUGAL, el único producto que se activará es el Paq 24); una vez elegido el producto por el cliente, se pasará a grabar los datos.

Se grabarán los datos de remitente y destinatario (en el campo teléfono del destinatario se puede introducir un número de teléfono fijo). Siempre se ha de grabar el teléfono de remitente y destinatario para poder solventar, sin perder fecha, cualquier incidencia en la entrega.

Se pueden grabar cinco bultos por expedición, con un peso total de 100 kg y peso unitario máximo de 40 kg; el peso no se captura de la balanza automáticamente, ya que se trata de una aplicación externa a IRIS.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Servicios adicionales que pueden ofrecer

- **Reembolso.** Puede admitirse hasta un valor de 2.499 € por expedición, la forma de abono al remitente siempre será por cuenta corriente, por lo que es imprescindible grabar el número de cuenta de ingreso.
- **Valor asegurado.** Puede asegurarse la expedición por un valor de hasta 3.000 €.

NOTA: Se pueden admitir envíos dirigidos a:

- **APARTADO DE CORREOS.** Para ello se marcará esta opción en la aplicación y se introducirá el número de apartado y código postal de destino; la aplicación devolverá el dato de la oficina en la que se encuentra el apartado.
- **CENTRO PENITENCIARIO.** Cuando los envíos lleven como dirección un Centro penitenciario, deberá detallarse, en el campo «Observaciones», la contraseña o clave del interno (que deberá facilitar el remitente) y advertirse al remitente de que algunos centros penitenciarios no admiten envíos. Siempre deberá grabarse el teléfono del remitente.

NO SE PUEDEN ADMITIR ENVÍOS CUYA DIRECCIÓN SEA LISTA DE CORREOS.

Recogida a domicilio. Si el cliente desea que el paquete sea recogido a domicilio, se marcará esta opción y se deberá introducir el domicilio del remitente donde se haya de recoger el envío, además de los datos del destinatario. Se puede elegir como fecha de recogida otra diferente a la propuesta por la aplicación; pulsando en el enlace, se seleccionarán la fecha y los intervalos deseados de recogida y, a continuación, se seguirá con la grabación de la misma forma que para cualquier otro envío.

Una vez grabados todos los datos y comprobado con el cliente que son correctos, se admitirá el envío y se enviará la orden de impresión de la etiqueta a la impresora de etiquetas. Se imprimirán tantas etiquetas como bultos tenga la expedición. A continuación, se imprimirá el resguardo que se entregará al cliente.

NOTA: Si cuando se ha impreso la etiqueta, se comprueba que hay algún error, existe la opción de modificar y volver a imprimir una nueva etiqueta y resguardo del envío.

Una vez admitido el envío y generados etiqueta y resguardo, se cobrará el importe al cliente por IRIS y se le entregará el resguardo. Una vez admitido el envío, automáticamente la aplicación generará una orden de recogida en Correos Express, que la reportará también de forma automática al rutero que tenga asignada esa oficina. Nunca deberán pasar a recoger los envíos antes de la hora de calidad, es decir, las 17.00 horas o las 14.00 horas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

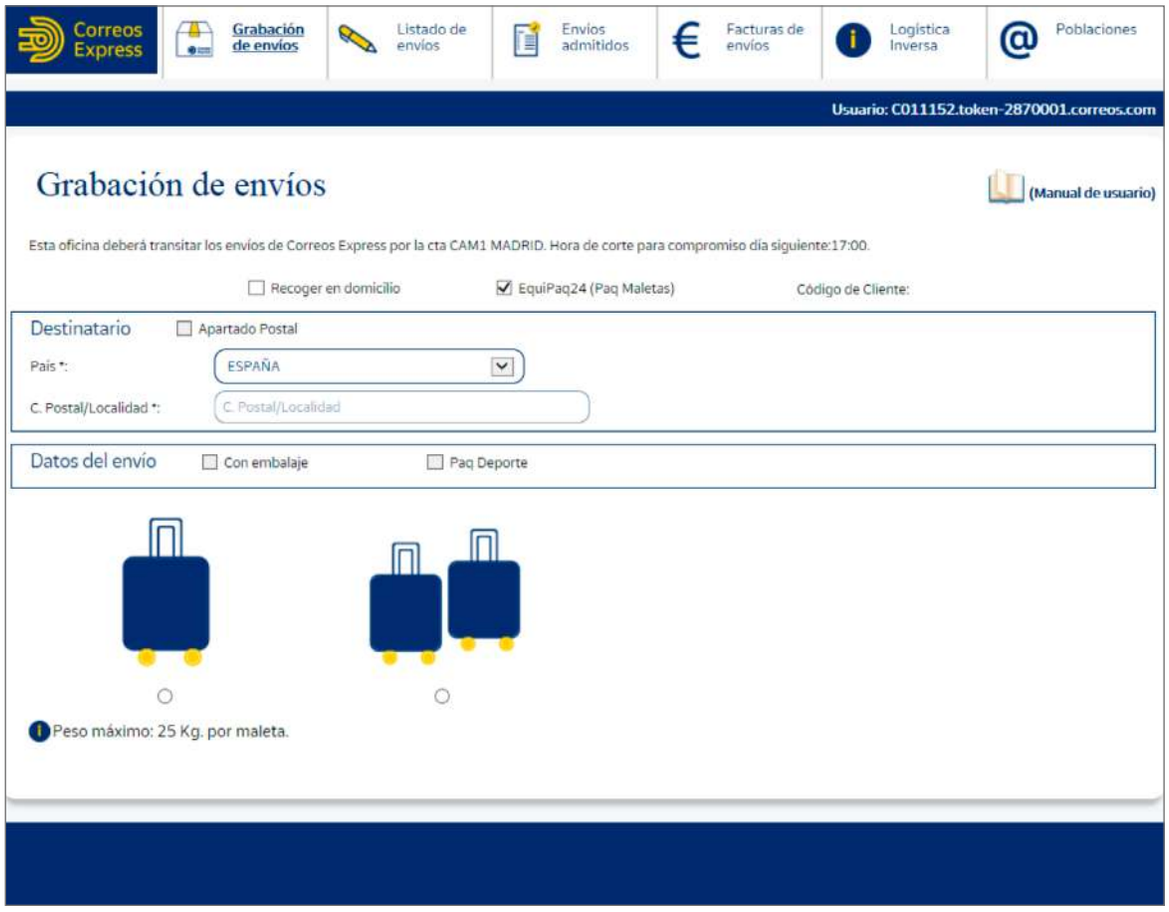
NOTA: El curso de los envíos es diferente según el horario de la oficina:

- En todas las **oficinas con turno de tarde,** los envíos son recogidos por personal de Correos Express.
- En las **oficinas de capital de provincia con turno de mañana** también son recogidas por personal de Correos Express, siempre antes de las 15.00 horas. En estas oficinas, si llegada esta hora no ha pasado el rutero de Correos Express, «extraordinariamente» se cursarán por la ruta provincial de Correos, para asegurar que no pierden fecha de calidad.
- En el **resto de oficinas con turno de mañana,** se cursan los envíos a través de la ruta provincial de Correos.

Admisión Equipaq 24

Si el cliente desea realizar el **envío de maletas,** deberá marcar la casilla «EquiPaq 24». Se le habilitará dónde tiene que indicar el número de maletas que quiere enviar (está permitido un máximo de 5 maletas). El peso máximo por maleta son 25 kg. Está permitido el envío de maletas con recogida en el domicilio del cliente. Adicionalmente, si se dispone de código promocional, se podrá introducir y aplicar un descuento sobre el precio total del envío, y se aplicará en el precio del envío. Una vez rellenados estos datos, no hará falta introducir ninguna otra información. Seguidamente, se imprimirá la etiqueta y la factura si se ha solicitado. La etiqueta deberá pegarse en el soporte que tienen las oficinas del «paq maleta», para después colocar el soporte en la maleta siguiendo las instrucciones incluidas en el reverso del soporte. En caso de que el cliente solicite la recogida en el domicilio, se le deberá entregar la etiqueta pegada en el soporte e informarle que deberá colocarlo en la maleta según viene explicado en el reverso del soporte.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Admisión Paq Nieve tarifa plana

Hay dos modalidades de envío: **Paq 24 y Paq 10.**

El cliente puede seleccionar la opción «**Paquete Deportes**» y, como sucede en la opción con embalaje, no hará falta que se rellenen los datos de bultos y peso del envío, puesto que estos ya se habrán definido según la opción deseada.

Este producto permite la recogida a domicilio.

En el momento de la admisión se permitirá **contratar la IDA y la VUELTA**, primero habrá que hacer la admisión de la IDA (desde la oficina o con recogida en el domicilio del cliente), y después la VUELTA (con recogida en el alojamiento o lugar solicitado por el cliente).

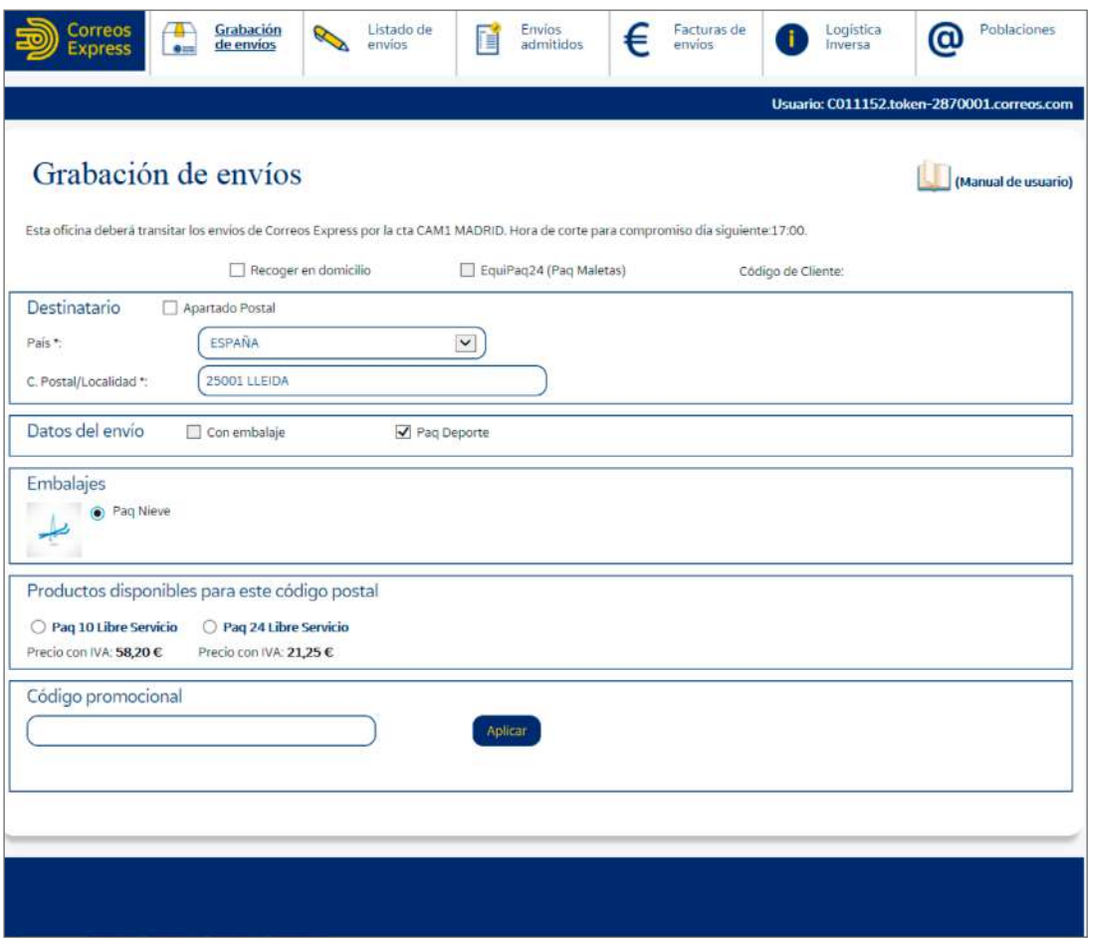
- **Etiqueta envío de IDA**: se imprimirá una etiqueta por la etiquetadora con el número de seguimiento del envío y los datos de Origen y Destino del envío de IDA, que deberá ser adherida al embalaje tanto si el cliente lo envía desde la propia oficina como si solicita la recogida en domicilio. En este último caso, el cliente se deberá llevar el embalaje con la etiqueta adherida a su domicilio, y pasará a recogerlo el transportista de Correos Express en la fecha y hora solicitada.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Etiqueta envío de VUELTA**: se imprimirá una etiqueta por la etiquetadora con el número de seguimiento del envío y los datos de Origen y Destino del envío de VUELTA, que deberá de ser adherida sobre un folio en blanco, cortándolo posteriormente para adaptarlo al tamaño de la etiqueta. Una vez hecho esto, se introducirá dentro de una funda plástica pequeña adhesiva (las de documentación de aduana disponibles en las oficinas) y se le entregará al cliente indicándole que debe adherirla al embalaje cuando prepare su envío de vuelta, para que el transportista de Cex recoja su envío en la fecha y hora solicitadas en su alojamiento totalmente embalado y con la etiqueta del envío de VUELTA adherida al mismo.
- En caso de solicitar **IDA y VUELTA** hay que informar al cliente de que, cuando reciba el envío en su alojamiento donde se vaya a hospedar durante sus vacaciones de esquí, no rompa el embalaje al abrirlo, sino que lo abra con precaución despegando las cintas adhesivas que haya puesto para precintarlo, ya que será el mismo embalaje que tendrá que utilizar para el envío de VUELTA.

La entrega se efectuará en 24 horas hábiles (48 h si se envía desde Baleares) en el domicilio o alojamiento donde se vaya a hospedar el cliente durante sus vacaciones de esquí, o también en cualquier oficina de Península o Baleares; queda excluido el envío a Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra.

El plazo de permanencia en oficina es de 15 días.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Admisión de logística inversa

Para admitir este tipo de envíos se accederá a la aplicación de Correos Express desde la página principal de IRIS, haciendo la llamada a través de llamadas externas. Una vez abierta la aplicación, habrá que acceder a la opción «Logística Inversa», en la que se introducirá el número de comercial o identificador.

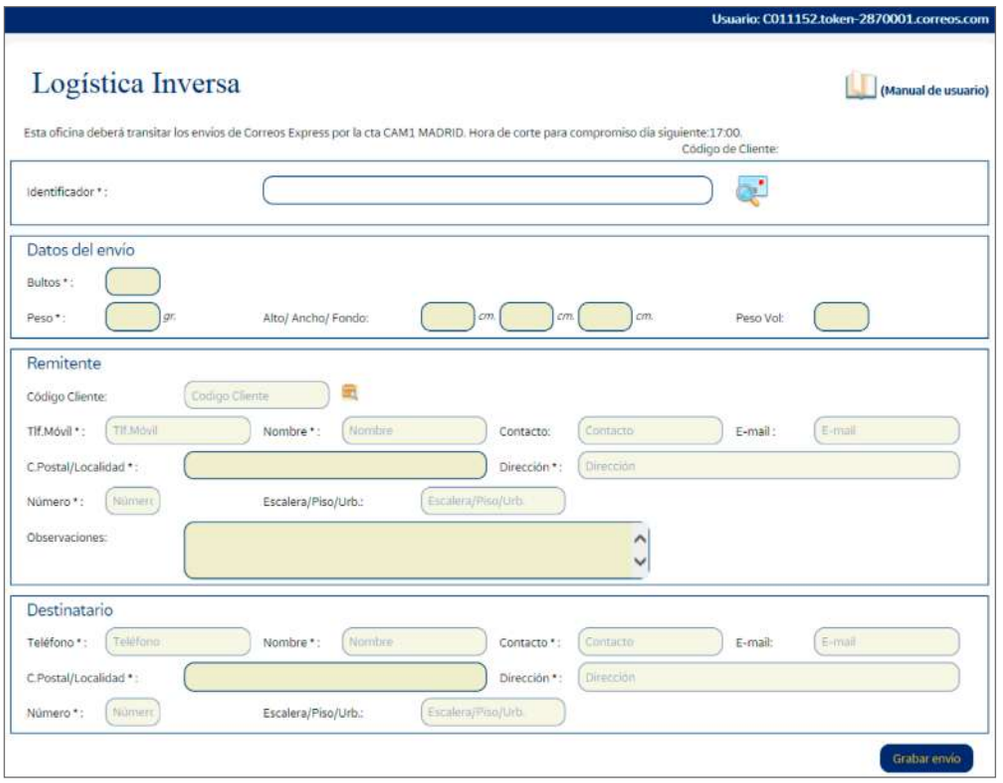
El número de identificador tiene que proporcionarlo el cliente: es imprescindible que el cliente conozca este número o identificador, pues es la única forma de poder admitir el envío.

Cuando el cliente proporcione el número, si el número es correcto, aparecerán en pantalla todos los datos del remitente y del destinatario. A partir de este momento, el único campo a rellenar es el peso del envío. A continuación, se pulsará «Grabar envío».

NOTA: Este tipo de envíos no admite servicios adicionales.

Se comprobará con el cliente que todos los datos son correctos. De nuevo habrá que pulsar «Grabar Envío»; aparecerá en pantalla un mensaje indicando que se ha enviado el resguardo a la impresora y, a continuación, se imprimirá la etiqueta.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Admisión Paq 10 y Paq 24 con embalaje tarifa plana

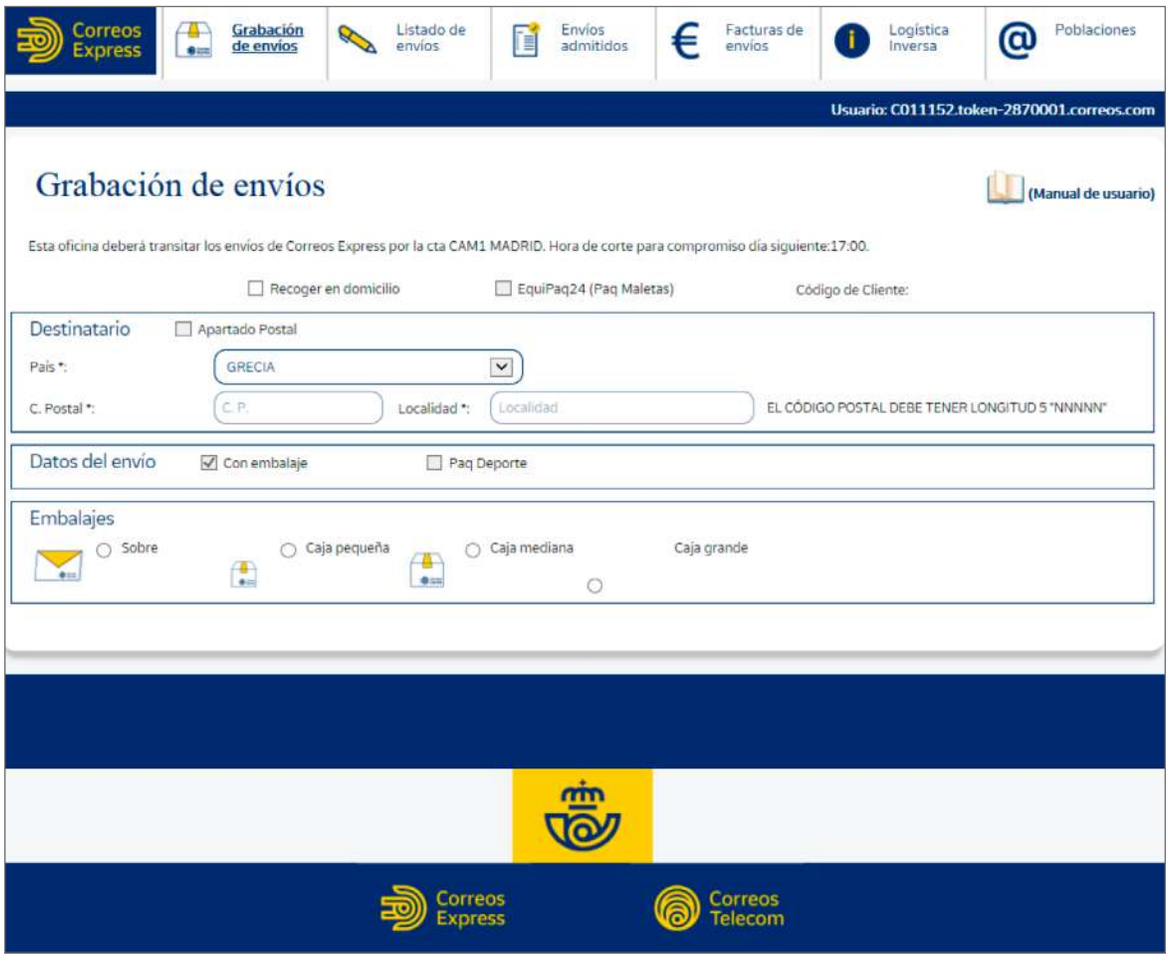
En la pantalla de grabación de envíos se seleccionará el tipo de embalaje que solicite el cliente, y el sistema lo aplicará a la tarifa.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Admisión Correos Express Internacional

Con embalajes de libre servicio, se deberán admitir en la aplicación de Correos Express. Lo primero es seleccionar el país de destino. No se presta el servicio con todos los países, pero es la propia aplicación la que mostrará un mensaje cuando se seleccione un país en el que no se preste el servicio. A continuación, será necesario introducir código postal y localidad de destino, y la aplicación informará del formato de código postal para el país seleccionado.

A continuación, habrá que seleccionar el tipo de embalaje «Libre Servicio» que se va a utilizar y se pulsará «continuar».



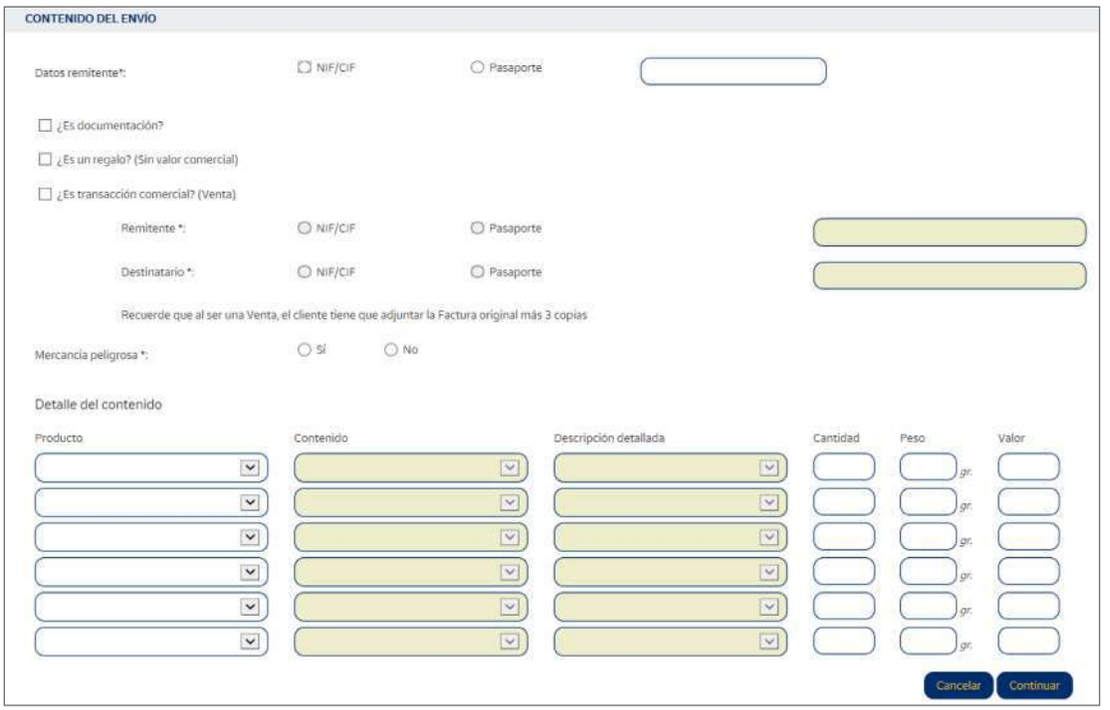
Siendo un envío internacional será necesario grabar una serie de datos; para ello la aplicación mostrará una pantalla emergente donde hay que introducirlos:

a) **¿Es documentación?** *Check* para indicar si se trata de documentación.
b) **¿Es transacción comercial? (Venta):** si se marca esta opción, el cliente deberá facilitar el NIF o CIF tanto del remitente como del destinatario y, al tratarse de una venta, el cliente tendrá que aportar el original de la factura más **tres** copias.
c) **¿Es un regalo? (Sin valor comercial):** opción para cuando la mercancía no tenga un valor comercial. Aun así, se deberá dar cuenta del detalle del contenido del paquete.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

d) Mercancía peligrosa: dato obligatorio.
e) Detalle del contenido: descripción de los artículos, cantidad, peso y valor.

NOTA: La casuística puede ser variada, si bien la aplicación va guiando. Cuando el envío es para la UE, siempre que no sea documentación, también hay que rellenar el detalle del contenido.



¿Es un país de la UE? = Sí

Siempre que no se trate de documentación, habrá que rellenar el detalle del contenido y adjuntar la factura y tres copias si es un envío comercial. No será necesario adjuntar declaración de valor cuando el contenido sea mercancía sin valor comercial.

¿Es un país de la UE? = No

Una vez consultado al cliente el contenido del envío, se le solicitará aportar un tipo de documentación que variará según se trate de documentos, un envío no comercial o un envío con contenido comercial.

Si el envío contiene artículos producto de una transacción comercial, habrá que rellenar el detalle del contenido y adjuntar la factura y tres copias, excepto si contiene únicamente documentos. Es obligatorio informar del NIF o pasaporte del remitente.

Si no es un envío comercial, deberá cumplimentarse el detalle del contenido y adjuntar declaración de valor firmada por el remitente, excepto si se trata únicamente de documentos. Es obligatorio informar del NIF o pasaporte del remitente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Casos especiales

Si **el país de destino es Argentina, Chile, Ecuador, Perú o Turquía**, el sistema mostrará una ventana diferente para rellenar los datos, en la que se deberá introducir un código particular para cada país (CUIT/CUIL, RUT, RUC, RUC o VAT).

Este código se corresponde con el número de identificación de las personas jurídicas en dichos países, de modo que cuando se trate de alguno de estos países, además de los datos comunes al resto de envíos, se deberá introducir el número identificador del destinatario en el país de destino.

Se deberán grabar los datos del remitente y destinatario para poder generar el resguardo de imposición y la etiqueta. Al pulsar «Grabar envío», la aplicación preguntará si se quiere factura.

Como en los envíos nacionales, en este momento la aplicación generará el resguardo de imposición para el cliente, la etiqueta para pegar en el envío y la declaración de valor (siempre que sea necesaria) por triplicado. Las copias de la declaración de valor son una para el cliente, otra para Correos Express y otra para el exportador. El cliente tendrá que firmarlas y se adjuntarán en el *paking list* junto a la factura (de la factura deben cursarse original y tres copias).

C) Admisión de la línea económica

La línea económica comprende los siguientes productos:

- Cecogramas.
- Libros.

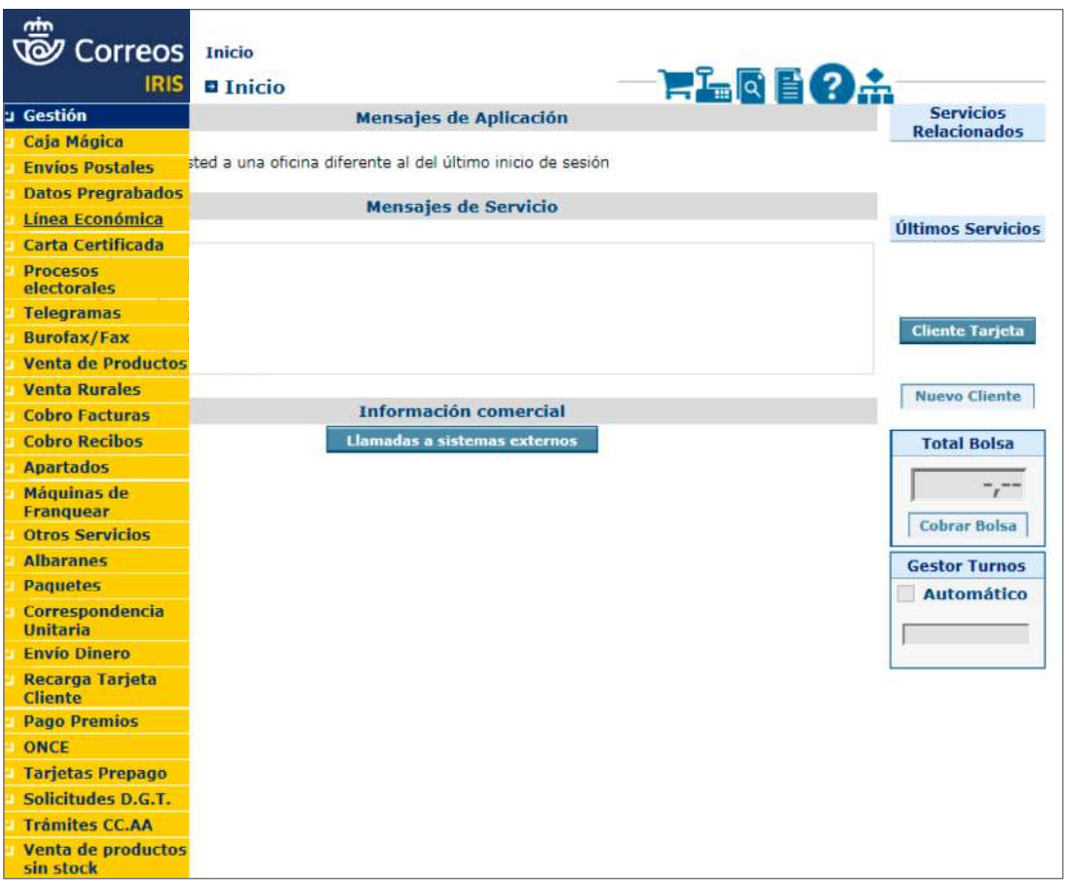
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Libros con tarjeta.
- Publicaciones periódicas.
- Publicaciones periódicas de partidos políticos y sindicatos.
- Publicidad sin dirección (publibuzón).
- Publicorreo óptimo.
- Publicorreo premium.
- Publicorreo internacional.

Una vez identificado el producto, se comprobará que cumple con todos los requisitos para circular por Correos según la opción elegida: peso, cantidad mínima de destinatarios, acondicionamiento.

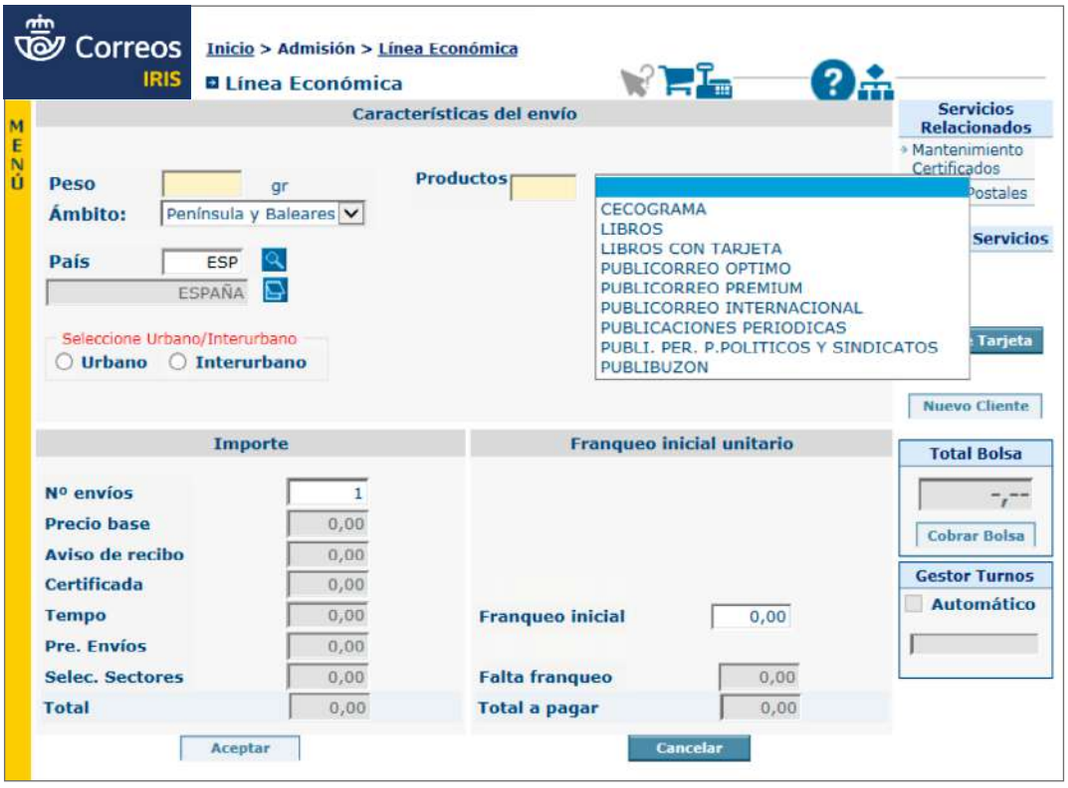
Se comprueba que el **acondicionamiento** cumple los requisitos necesarios para garantizar la seguridad del contenido. Además, los envíos deberán presentarse abiertos o en embalajes que faciliten su apertura, a fin de permitir la inspección del contenido. Estos sobres abiertos pueden sustituirse por embalajes de plástico transparente, que permitan ver su contenido, pero en este caso el modelo de envase deberá estar autorizado y circular solo por el servicio interior.

Si puede **admitirse como línea económica,** se hará a través de **IRIS > Admisión > Línea económica**. En esta pantalla se elegirá el tipo de producto a admitir y el sistema irá indicando los pasos a seguir.

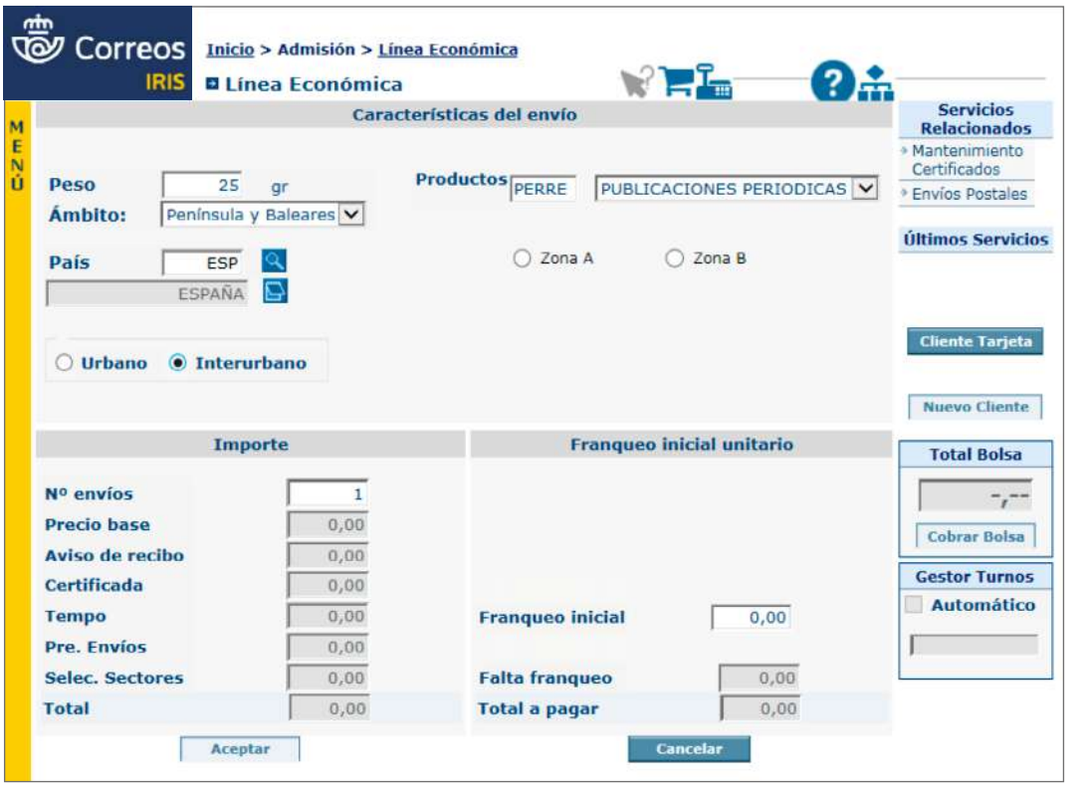


© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Se introducirán los datos de peso, producto, país y número de envíos.

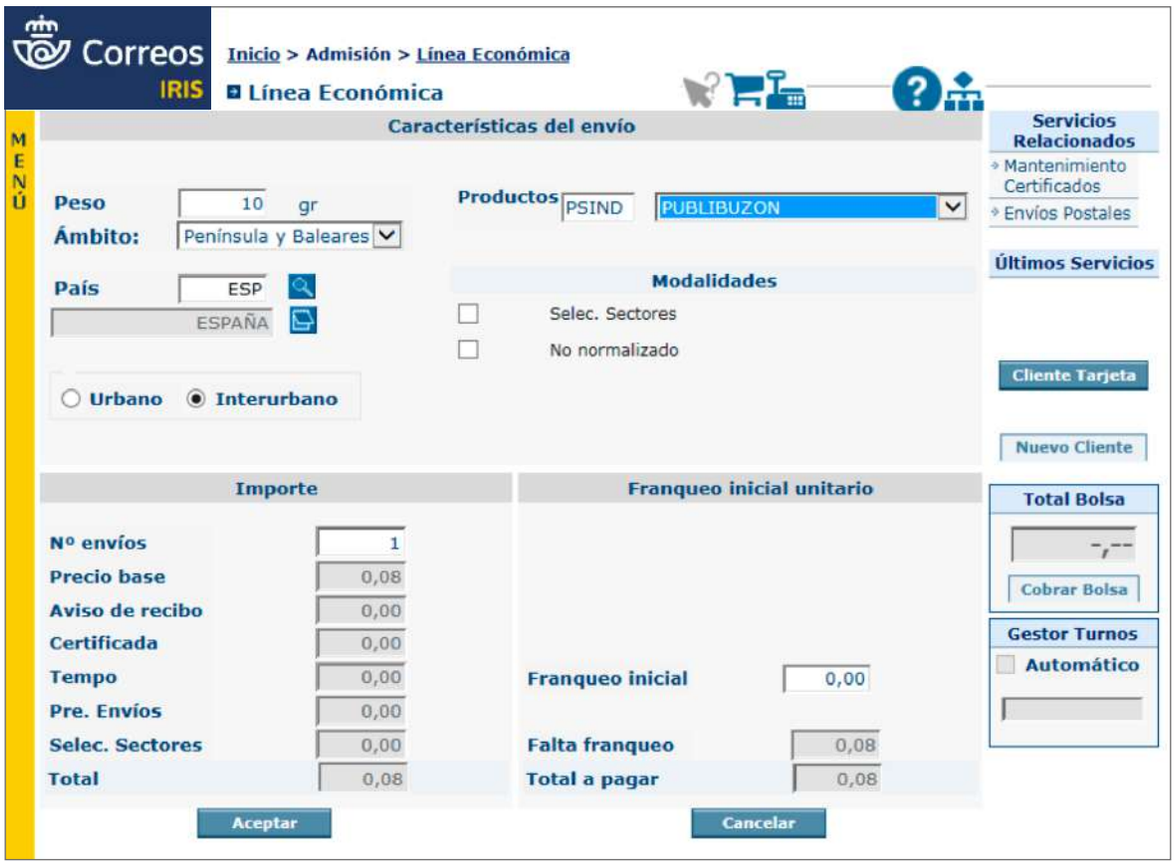


En publicaciones periódicas también se pedirá introducir la zona: A o B.



Para el publibuzón, el sistema ofrece la opción para elegir sectores o envíos no normalizados.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Cuando el envío sean libros con tarjeta, se deberá informar el número de la Tarjeta Más Cerca y el cliente tiene que estar validado como Postlibris; en caso contrario, IRIS no permitirá el alta de este producto.

D) Admisión de productos de telecomunicaciones

Los envíos que se transmiten por las redes de telecomunicaciones de Correos destacan por tener un tratamiento urgente durante todo su proceso (desde la admisión hasta la entrega).

Desde IRIS se realiza la admisión de:

- Burofax/fax.
- Telegrama.

D.1. Admisión de burofax/fax

El servicio de fax y burofax consiste en un servicio de telecomunicación que permite intercambiar imágenes de documentos entre aparatos facsímil u otros equipos capaces de trabajar en formato Fax.

El servicio de fax y burofax **se presta solo en el ámbito nacional.**

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

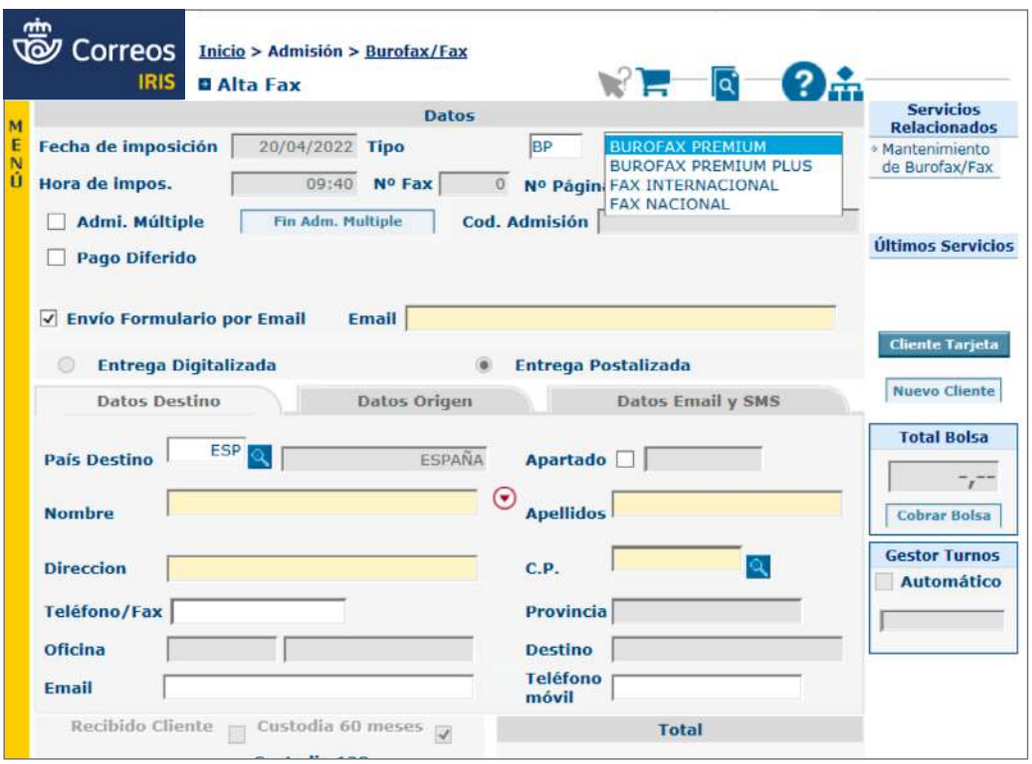
	BUROFAX PREMIUM (NACIONAL)	BUROFAX PREMIUM PLUS (NACIONAL)
Admisión	Incluye 1 hora en tarifa	Incluye 1 hora en tarifa
Plazo entrega	D + 0	D + 0
	Antes de 13h. destinos con USE	Antes de 13h. Destinos con USE
PEF (Prueba de entrega física)	Opcional	Incluido en tarifa. El cliente elige PEF o PEE
PEE (Prueba de entrega electrónica)	Opcional	
Copia certificada	Opcional	Incluida en tarifa
Custodia de burofax	Incluido en tarifa: 60 meses. Opcional: 120 meses	Incluido en tarifa: 60 meses. Opcional: 120 meses
Certificación posterior	Sí	Sí

El personal de atención al público deberá detectar las necesidades del cliente que se presenta en la oficina de Correos con unos documentos que desea transmitir por vía telemática.

El cliente NO tiene que rellenar impreso alguno, los datos que se insertan en IRIS se recogerán del documento que aporta el cliente o de su declaración verbal.

Para realizar la admisión de un fax o de un burofax, se desplegará en el **menú de admisión de IRIS la opción «Burofax/Fax»**.

En la pantalla emergente se eligirá el tipo de producto correspondiente.



Si el cliente desea enviar unos documentos a un número de fax determinado, se elegirá el producto FAX.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Si el cliente desea enviar unos documentos a un destinatario que **NO dispone de servicio de fax**, se elegirá el producto BUROFAX (nacional), para que estos sean entregados en el domicilio del destinatario; también podrá dirigirse a un Apartado Postal o a Lista de Correos.

En las pantallas emergentes se grabarán los datos que aparecen resaltados en color anaranjado:

- **Número de páginas** que el cliente desea enviar. No se admitirán páginas en blanco para transmitir.
- **Datos de destino**, donde constarán: país donde se envía el documento (por defecto viene ESP, España), nombre y apellidos del destinatario del documento, dirección, código postal y número de fax (obligatorio para el servicio de FAX).
  El **burofax solo puede dirigirse a un único destinatario**, por lo que, aunque la dirección sea la misma, si el cliente quiere enviar un burofax a varios destinatarios, deberá confeccionar tantos burofaxes como destinatarios haya.
- **Datos de origen**, donde constarán: país (por defecto aparece ESP, España), nombre y apellidos del remitente, dirección, código postal, y teléfono/fax (opcional).
  El remitente tiene la **facultad de solicitar que sus datos sean ocultados** al destinatario, de forma que no se transmitan a destino, pero queden disponibles para la resolución de posibles incidencias en la oficina de admisión. Para ello se activará la casilla de ocultar datos del remitente.
- También estará activada la opción de enviar el resguardo de admisión del burofax al *e-mail* que el remitente indique; para ello será necesario activar el *check* «Envío formulario por *e-mail*».

Servicios adicionales elegidos por el cliente

- **Para el fax:**
  - **Copia certificada:** las copias certificadas se deben solicitar en el momento de la imposición, abonando la tasa correspondiente. En el momento de la imposición, el remitente puede solicitar una copia certificada, quedándose la oficina en poder del documento original únicamente hasta generar la certificación. Correos certificará el contenido y el número de destino, no la identidad del receptor.
- **Para el burofax:**
  - **Prueba de entrega electrónica (PEE) o física (PEF):** cuando el cliente elija en la admisión PEE y el burofax sea entregado, recibirá en el *e-mail* indicado la prueba de entrega; si elige PEF, recibirá en papel la prueba de entrega.
  - **Certificaciones y copias certificadas:** las copias certificadas se pueden solicitar en el momento de la imposición o con posterioridad a esta, abonando la tasa correspondiente. En el momento de la imposición, el remitente podrá solicitar una copia certificada, quedándose la oficina en poder del documento original. Si la copia certificada es solicitada con posterioridad a la transmisión, Correos podrá emitir certificaciones

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

de los mensajes transmitidos sin que para ello sea necesario que se hayan quedado los documentos originales en la oficina pues dichos documentos se custodian en e-documento durante el plazo que haya elegido el cliente en el momento de la admisión (60 o 120 meses).
Si fue necesario postalizar el burofax, o transmitirlo por partes, se deberá guardar en el mueble archivador copia del burofax, para poder atender posibles solicitudes de certificación de imposición *a posteriori*, ya que al no haber sido transmitido por fax no se habrá podido guardar en e-documento.

– **Aviso de servicio (servicio tasado):** se solicita con posterioridad a la expedición de un mensaje. Mediante este servicio, el expedidor puede solicitar la modificación de la dirección de un mensaje o la anulación del mismo.
También se deben atender desde las oficinas las solicitudes de anulación de burofax que hayan sido impuestos *online*.
Queda excluida de este servicio la petición de aclaración sobre la entrega de un burofax; para este servicio se utilizará la solicitud de certificación de entrega.

Admisión múltiple

Si un cliente desea enviar **más de un Fax/Burofax,** el sistema ofrece la posibilidad de admitirlos activando el *check* de «Admisión múltiple».

Cuando se haya dado de alta el último burofax, se deberá pulsar en «Fin Adm. Múltiple»; de este modo, en el resguardo de imposición para el cliente aparecerán agrupados todos ellos junto al condicionado del servicio.

En caso de dar de baja algún burofax de esa admisión múltiple, se generará automáticamente un nuevo resguardo con la relación de los envíos correctos, en el que no figurará el anulado. El primer resguardo deberá ser destruido.

Si el cliente dispone de contrato, habrá que activar la opción de pago diferido, opción que solo se activa en el Burofax Premium, y habrá que detallar el número de cliente y de contrato correspondientes. El importe de dichas admisiones no subirá a bolsa.

En caso de festividad en la localidad de destino, IRIS presentará una ventana informando de esa contingencia. En este caso, si el cliente decide a pesar de todo enviar el fax, se deberá anotar en el reverso del mismo la indicación «Advertido del posible retraso» y recabar la firma del remitente bajo la anotación.

Es importante que se rellenen correctamente los datos que facilitan los clientes para evitar tener que modificarlos desde mantenimiento. Si se han de modificar, siempre se hará el mismo día de admisión y antes de que el burofax haya sido transmitido. Los datos que se pueden modificar son los de remitente y destinatario, nunca los valores añadidos.

Insertados los datos en el sistema, se leerán al cliente los datos grabados antes de aceptar la grabación en IRIS, para corregir los errores que hubieran podido cometerse.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

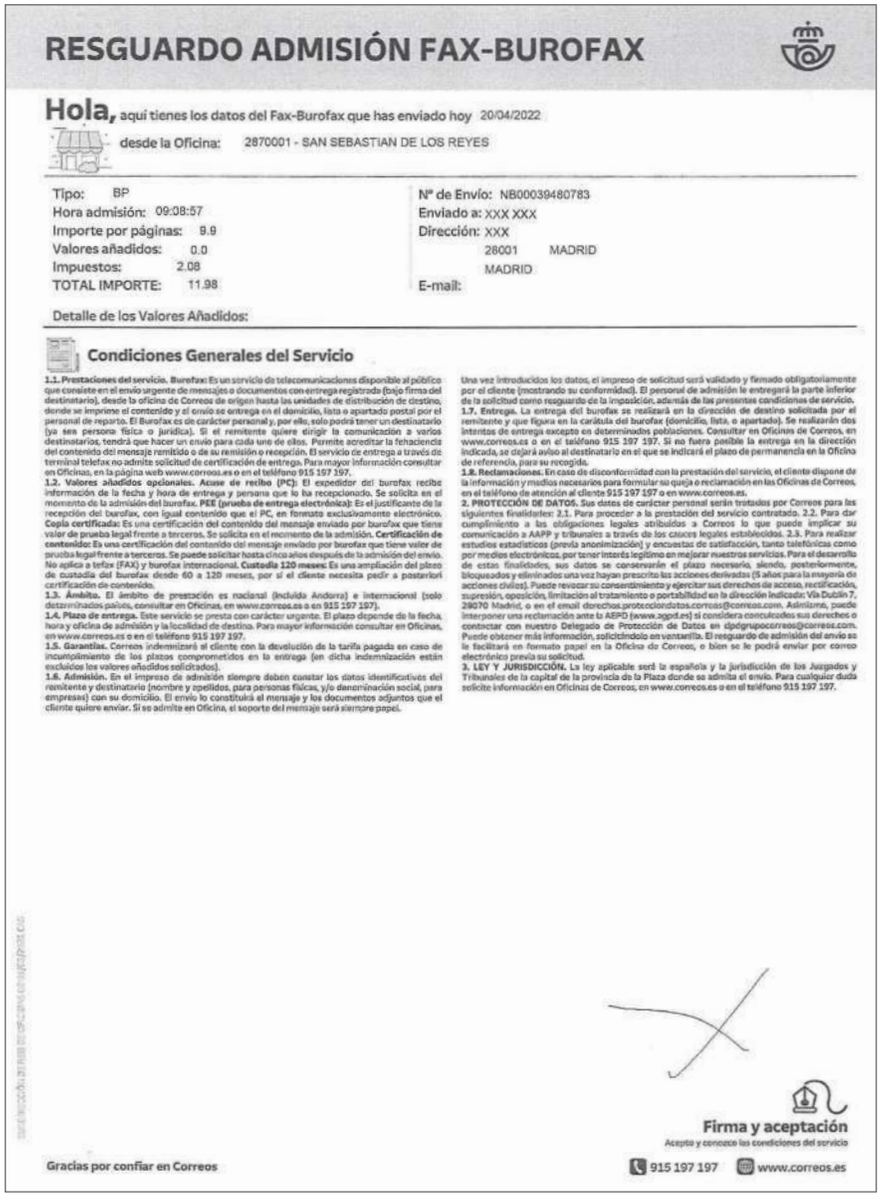
Una vez confirmados los datos, se pulsará «Aceptar» y aparecerá en pantalla la imagen de la tableta con todos los datos del burofax para que el cliente pueda comprobarlos y firmar la aceptación de los mismos; el sistema dará de alta el Fax/Burofax, generando la **carátula con su número y todos los datos informados.**

Nº Envío: NB00039480783
20/04/2022 09:08:
(antiguo Fax ET)
Correos
BUROFAX Premium
EXPEDIDOR
XXX
XXX
XXX
28002 MADRID
MADRID
Nº de páginas excluida carátula 1
Fecha / hora de admisión / tipo
20/04/2022 / 09:08:57 / BP
Oficina admisión 2870001
Nº de fax destino RICO 26666
Nº contrato
Nº cliente
Anexo
NB00039480783
Acuse de recibo
PEE
Copia certificada
Custodia
DESTINATARIO
XXX
XXX
XXX
28001 MADRID
MADRID
En caso de presentarse originales deficientes se deberán consignar las siglas: RE (Riesgo Expedidor)
Correos SOLO podrá emitir certificaciones de texto de los documentos que queden depositados en las oficinas en el momento de la admisión de los burofax.
Conforme

Esta carátula acompañará siempre a los documentos a transmitir: en ella figuran también la fecha, hora de admisión, tipo y oficina de admisión. En la carátula figura el número de teléfono al que hay que enviar el Fax/Burofax.

Junto a la carátula, el sistema imprimirá otra hoja con el **resguardo y el condicionado legal,** que deberá entregarse al cliente, salvo que se haya elegido la opción de envío por *e-mail*, donde recibirá dicho resguardo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



RESGUARDO ADMISIÓN FAX-BUROFAX

Hola, aquí tienes los datos del Fax-Burofax que has enviado hoy 20/04/2022

desde la Oficina: 2870001 - SAN SEBASTIAN DE LOS REYES

Tipo: BP
Hora admisión: 09:08:57
Importe por páginas: 9.9
Valores añadidos: 0.0
Impuestos: 2.08
TOTAL IMPORTE: 11.98

Nº de Envío: NB00039480783
Enviado a: XXX XXX
Dirección: XXX
28001 MADRID
MADRID
E-mail:

Detalle de los Valores Añadidos:

Condiciones Generales del Servicio

1.1. Prestaciones del servicio. Burofax: Es un servicio de telecomunicaciones disponible al público que consiste en el envío urgente de mensajes o documentos con entrega registrada (bajo firma del destinatario), desde la oficina de Correos de origen hasta las unidades de distribución de destino, donde se imprime el contenido y al envío se entrega en el domicilio, lista o apartado postal por el personal de reparto. El Burofax es de carácter personal y, por ello, solo podrá tener un destinatario (ya sea persona física o jurídica). Si el remitente quiere dirigir la comunicación a varios destinatarios, tendrá que hacer un envío para cada uno de ellos. Permite acreditar la fehaciencia del contenido del mensaje remitido o de su remisión o recepción. El servicio de entrega a través de terminal telefax no admite solicitud de certificación de entrega. Para mayor información consultar en Oficinas, en la página web www.correos.es o en el teléfono 915 197 197.
1.2. Valores añadidos opcionales. Acuse de recibo (PC): El expedidor del burofax recibe información de la fecha y hora de entrega y persona que lo ha recepcionado. Se solicita en el momento de la admisión del burofax. **PEE (prueba de entrega electrónica):** Es el justificante de la recepción del burofax, con igual contenido que el PC, en formato exclusivamente electrónico. **Copia certificada:** Es una certificación del contenido del mensaje enviado por burofax que tiene valor de prueba legal frente a terceros. Se solicita en el momento de la admisión. **Certificación de contenido:** Es una certificación del contenido del mensaje enviado por burofax que tiene valor de prueba legal frente a terceros. Se puede solicitar hasta cinco años después de la admisión del envío. No aplica a telfax (FAX) y burofax internacional. **Custodia 120 meses:** Es una ampliación del plazo de custodia del burofax desde 60 a 120 meses, por si el cliente necesita pedir a posteriori certificación de contenido.
1.3. Ámbito. El ámbito de prestación es nacional (incluida Andorra) e internacional (solo determinados países, consultar en Oficinas, en www.correos.es o en 915 197 197).
1.4. Plazo de entrega. Este servicio se presta con carácter urgente. El plazo depende de la fecha, hora y oficina de admisión y la localidad de destino. Para mayor información consultar en Oficinas, en www.correos.es o en el teléfono 915 197 197.
1.5. Garantías. Correos indemnizará al cliente con la devolución de la tarifa pagada en caso de incumplimiento de los plazos comprometidos en la entrega (en dicha indemnización están excluidos los valores añadidos solicitados).
1.6. Admisión. En el impreso de admisión siempre deben constar los datos identificativos del remitente y destinatario (nombre y apellidos, para personas físicas, y/o denominación social, para empresas) con su domicilio. El envío lo constituirá el mensaje y los documentos adjuntos que el cliente quiere enviar. Si se admite en Oficina, el soporte del mensaje será siempre papel.

Una vez introducidos los datos, el impreso de solicitud será validado y firmado obligatoriamente por el cliente (mostrando su conformidad). El personal de admisión le entregará la parte inferior de la solicitud como resguardo de la imposición, además de las presentes condiciones de servicio.
1.7. Entrega. La entrega del burofax se realizará en la dirección de destino solicitada por el remitente y que figura en la carátula del burofax (domicilio, lista, o apartado). Se realizarán dos intentos de entrega excepto en determinadas poblaciones. Consultar en Oficinas de Correos, en www.correos.es o en el teléfono 915 197 197. Si no fuera posible la entrega en la dirección indicada, se dejará aviso al destinatario en el que se indicará el plazo de permanencia en la Oficina de referencia, para su recogida.
1.8. Reclamaciones. En caso de disconformidad con la prestación del servicio, el cliente dispone de la información y medios necesarios para formular su queja o reclamación en las Oficinas de Correos, en el teléfono de atención al cliente 915 197 197 o en www.correos.es.
2. PROTECCIÓN DE DATOS. Sus datos de carácter personal serán tratados por Correos para las siguientes finalidades: 2.1. Para proceder a la prestación del servicio contratado. 2.2. Para dar cumplimiento a las obligaciones legales atribuidas a Correos lo que puede implicar su comunicación a AAPP y tribunales a través de los cauces legales establecidos. 2.3. Para realizar estudios estadísticos (previa anonimización) y encuestas de satisfacción, tanto telefónicas como por medios electrónicos, por tener interés legítimo en mejorar nuestros servicios. Para el desarrollo de estas finalidades, sus datos se conservarán el plazo necesario, siendo, posteriormente, bloqueados y eliminados una vez hayan prescrito las acciones derivadas (5 años para la mayoría de acciones civiles). Puede revocar su consentimiento y ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento o portabilidad en la dirección indicada: Vía Dublín 7, 28070 Madrid, o en el email derechos.proteccionDatos.correos@correos.com. Asimismo, puede interponer una reclamación ante la AEPD (www.aepd.es) si considera concluidos sus derechos o contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos en dpdgrupocorreos@correos.com. Puede obtener más información, solicitándolo en ventanilla. El resguardo de admisión del envío se le facilitará en formato papel en la Oficina de Correos, o bien se le podrá enviar por correo electrónico previa su solicitud.
3. LEY Y JURISDICCIÓN. La ley aplicable será la española y la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la capital de la provincia de la Plaza donde se admita el envío. Para cualquier duda solicite información en Oficinas de Correos, en www.correos.es o en el teléfono 915 197 197.

Firma y aceptación
Acepto y conozco las condiciones del servicio

Gracias por confiar en Correos

915 197 197 www.correos.es

EXCEPCIÓN: cuando el número de burofaxes a enviar sea elevado y el cliente no vaya a permanecer en la oficina hasta que se termine la admisión de dichos envíos, **deberá aportar una relación** donde figuren detallados:

1. Nombre y dirección del remitente.
2. Nombre y dirección completa de los destinatarios.
3. Número de páginas de las que consta cada burofax.

Esta relación tiene que estar firmada por el remitente y, en caso de ser persona jurídica, además deberá aparecer el sello de la empresa o entidad.

Esta relación se acompañará a los burofax una vez admitidos y transmitidos como prueba del conforme con los datos de dichos envíos. En este caso, al admitirlos, se seleccionará la opción «depositado por cliente».

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

NOTA: En caso de que el original se presente en un estado que haga prever que no llegará correctamente a destino, se anotará en la casilla de la carátula generada las siglas RE **(Riesgo Expedidor)** y se recogerá la firma del cliente.

Si los datos impresos en la carátula del envío contienen algún error que impida el correcto encaminamiento a destino, y el burofax aún no ha sido transmitido, se pueden modificar los datos de remitente y destinatario, e imprimirse de nuevo otra carátula y otro resguardo. En ese momento se ha de destruir la primitiva para evitar errores.

En caso de ser necesario, para poder consultar los datos del envío y modificarlos, se tendrá que acceder desde el menú principal de **IRIS a Gestión > Mantenimiento > Fax**.

Cobrar importes y entregar resguardo

Realizada la admisión, generada la carátula y el resguardo con condicionado, se procederá al **cobro del importe correspondiente,** tanto si el cliente ha realizado un envío como si ha realizado varios.

Realizar transmisión

Una vez admitido el Burofax, se procederá a su envío al número de teléfono del servidor. Esta transmisión debe ser inmediata.

Cuando la transmisión del burofax sea correcta, el repositorio encaminará automáticamente el burofax a la unidad de reparto correspondiente para su entrega en el domicilio del destinatario, o a la oficina cuando la entrega es en Lista o Apartado.

Para la transmisión del fax se procede de igual manera, solo que se marcará siempre el número de fax facilitado por el cliente, que también figurará en la carátula generada por el sistema. Esta transmisión deberá ser inmediata; en el caso del fax, antes de entregar el recibo al cliente.

Cuando se hayan transmitido tanto el fax como el burofax, el equipo de fax emitirá un informe de transmisión, donde se indican el número de páginas transmitidas y el resultado de la transmisión. Si esta no es correcta u ofrece alguna duda, se repetirá hasta que el resultado sea el esperado.

Devolver documentos originales

Los documentos originales aportados por el cliente serán devueltos a este una vez que haya finalizado la transmisión con resultado positivo.

IMPORTANTE: Cuando el cliente elige el servicio adicional de COPIA CERTIFICADA, los documentos que aportó NO le serán devueltos en el mismo momento de la admisión, sino cuando la copia certificada haya sido realizada por los responsables de la oficina.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

A fin de evitar problemas posteriores, no se dará por completamente admitido un fax hasta que se haya podido realizar la transmisión al destinatario, siguiendo el procedimiento que se indica en el punto correspondiente a la transmisión.

NOTA: En caso de que el cliente que envíe un burofax prevea que va a necesitar con posterioridad a la transmisión copia certificada, no es necesario que deje los documentos depositados en la oficina, ya que el archivo de los mismos se realiza en e-documento por el tiempo elegido en la admisión.

Incidencias en la transmisión: Devolver importes y documentos

Cuando no se consigue conectar con el terminal de destino en el envío de fax, se deberá comprobar que se ha marcado correctamente y que el número coincide con el facilitado por el cliente, que figura en la carátula del envío de admisión.

1. Si el número marcado no coincide con el obtenido en la respuesta automática del terminal, se repetirá nuevamente la marcación con el número facilitado por el cliente, ya que la no coincidencia de la numeración de marcación con respuesta se debe únicamente a una mala marcación con el terminal de destino.
2. Si el número de marcación es correcto, se realizará un segundo intento de transmisión.
3. Si tampoco se consigue conectar, se realizarán hasta otros dos intentos a intervalos de 10 minutos.
4. Si se conecta con el terminal de destino, pero el informe de actividad no ofrece garantías sobre la correcta transmisión, se repetirá la transmisión por segunda vez.
5. Si el resultado sigue siendo negativo, se dejarán transcurrir 10 minutos y se hará un tercer intento de transmisión.

Si a pesar de los intentos no se consigue conectar o no se garantiza que la transmisión se haya completado, se procederá de la forma siguiente: en la modalidad fax, se comunicará al expedidor la imposibilidad de transmisión y se le ofertará la posibilidad de utilizar la modalidad burofax eligiendo, en caso de aceptarlo, una modalidad de entrega.

De no ser aceptada la propuesta, se anulará la admisión en IRIS del mensaje y se reintegrará al expedidor el importe percibido.

D.2. Admisión telegramas

Al recibir al cliente que desea enviar un mensaje a través de telegrama, se le entregará el **impreso TG-1** para que lo rellene y se le explicará cómo debe hacerlo.

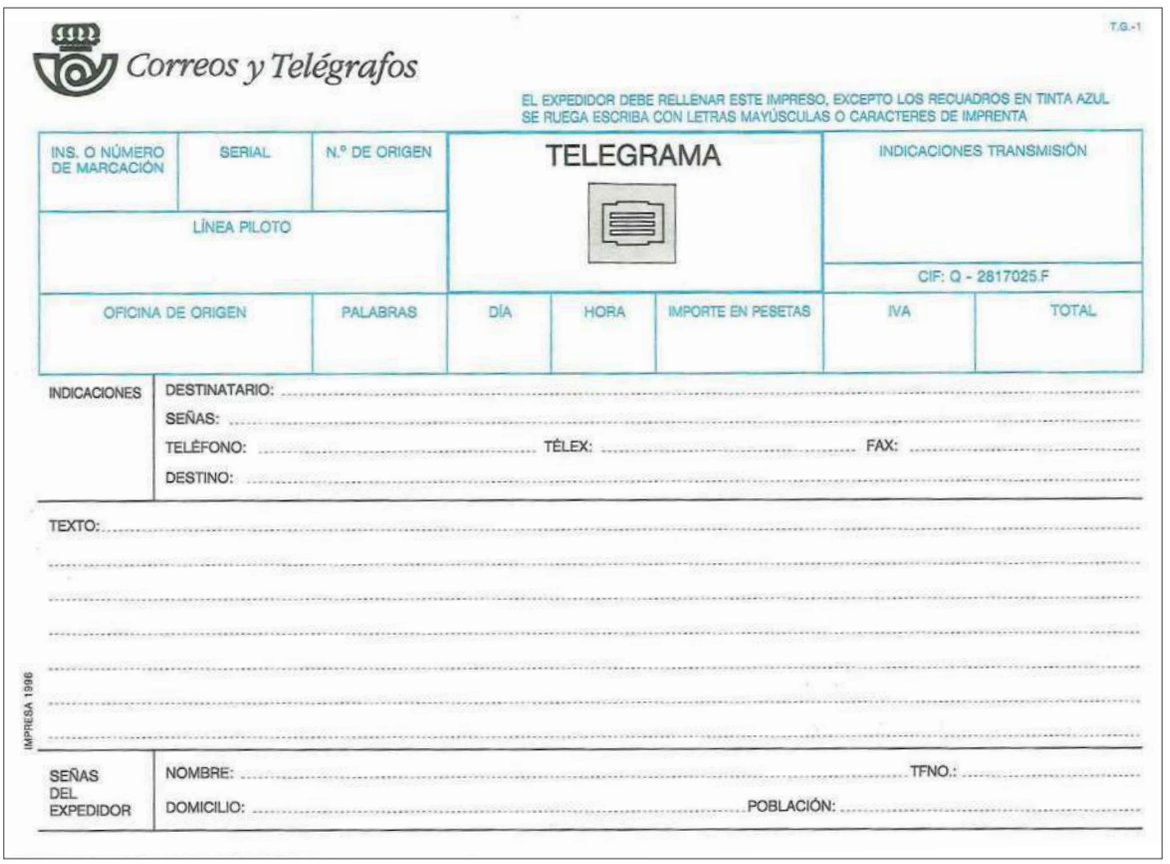
El cliente deberá rellenar el impreso de admisión TG-1, donde anotará los datos relativos a destinatario, domicilio y localidad. Asimismo, podrá anotar el teléfono del destinatario. En

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

el campo reservado para la dirección, podrá escribir como dirección válida un número de teléfono, de télex o de fax; además se considerará dirección válida un Apartado de Correos; en este caso, se utilizará la vía indicada para la entrega del telegrama.

Los telegramas solo pueden dirigirse a un único destinatario, por lo que, aunque la dirección sea la misma, si el cliente quiere enviar un telegrama a varios destinatarios, deberá confeccionar tantos telegramas como destinatarios haya.

Bajo la dirección figura el **espacio reservado al texto, donde escribirá el mensaje que quiere enviar.** Deberá informarse al cliente de que los datos de remitente no se transmiten a destino a no ser que se incluyan en el texto.


T.G.-1

Correos y Telégrafos

EL EXPEDIDOR DEBE RELLENAR ESTE IMPRESO, EXCEPTO LOS RECUADROS EN TINTA AZUL
SE RUEGA ESCRIBA CON LETRAS MAYÚSCULAS O CARACTERES DE IMPRENTA

INS. O NÚMERO DE MARCACIÓN	SERIAL	N.º DE ORIGEN	TELEGRAMA	INDICACIONES TRANSMISIÓN
LÍNEA PILOTO				CIF: Q - 2817025.F

OFICINA DE ORIGEN	PALABRAS	DÍA	HORA	IMPORTE EN PESETAS	IVA	TOTAL

INDICACIONES
DESTINATARIO: .....
SEÑAS: .....
TELÉFONO: ..... TÉLEX: ..... FAX: .....
DESTINO: .....

TEXTO: .....

IMPRESA 1996

SEÑAS DEL EXPEDIDOR
NOMBRE: ..... TFNO.: .....
DOMICILIO: ..... POBLACIÓN: .....

Glosario

Telegrama: Es todo mensaje escrito destinado a ser transmitido a través de la red de telecomunicaciones de Correos, de forma que quede constancia del texto enviado, con validez legal y entrega urgente.

Una vez que el cliente haya rellenado el impreso, el empleado supervisará que es legible y, en caso contrario, se aclararán las palabras dudosas. **Se deberá transmitir textualmente lo que el cliente haya rellenado en el impreso,** utilizando únicamente caracteres telegráficos, por lo que, en caso de que aparezca en el texto algún carácter que no se ajuste a los admitidos, se deberá avisar al cliente para que los anule o sustituya. Si se realizan correcciones en el impreso, el cliente deberá firmar su conformidad con la modificación.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Caracteres telegráficos admitidos

- **Letras:** A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, Ñ, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z. Cifras: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 0.
- **Signos:** [.], [,], [:], [?], [-], [(], [)], [/], [+].

Tipos y modalidades de telegramas

Según el destino

- Régimen INTERIOR: son telegramas dirigidos al territorio nacional y también los intercambiados entre España y Andorra.

Según las indicaciones de servicio

- Relativos a la **seguridad de la vida humana (SVH):** con prioridad absoluta de transmisión y entrega.
- Expedidos por autoridades o particulares.
- Relativos a las **personas protegidas en tiempo de guerra,** por los convenios de Ginebra (RCT).
- **Meteorológicos (OBS):** los intercambiados entre departamentos de los servicios de meteorología que contienen exclusivamente observaciones o previsiones meteorológicas.
- **Privilegiados (CONFERENCE):** estos telegramas se transmiten durante las conferencias y reuniones de la UIT.

Servicios especiales

Estos servicios especiales son facultativos de cada país.

- **TFx:** entrega por teléfono.
- **TLXx:** entrega por telex.
- **FAXx:** entrega por fax.
- **URGENT:** transmisión y entrega urgente.
- **PC - ACUSE DE RECIBO:** aviso al expedidor de día, hora de entrega y receptor.
- **Jx:** periodo de retención de los radiotelegramas en estaciones terrestres.

El sistema cuenta todas las palabras que van a ser transmitidas:

- Nombre del destinatario.
- Dirección.
- Destino.
- Texto y firma (si la lleva).
- Indicaciones de servicio: PC, Urgente, etc.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

REGLAS DEL CÓMPUTO

Se hace la distinción entre número de palabras reales y número de unidades tasables.

Número de palabras reales

Como norma general, cada palabra, grupo de caracteres, expresión o signo aislado es una palabra real.

Deberán descartarse las uniones abusivas de palabras, tomando siempre como referencia el diccionario de la lengua correspondiente para definir una palabra aislada.

Al contar el número de caracteres, no se tendrán en cuenta las tildes ni las diéresis.

Además, deberán tenerse en cuenta algunas particularidades:

- Las indicaciones de servicio se agrupan y se cuentan como una palabra real.
- El nombre de la oficina postal y telegráfica de destino, tal como figura en la primera columna del nomenclátor o completado con códigos postales u otros datos para distinguirlo de otras oficinas, se cuenta como una palabra real.
- El código postal no se contabiliza en régimen interior.

Número de unidades tasables

Cada palabra, grupo de caracteres o expresión que no exceda de 10 caracteres se computará como una unidad tasable. Cuando una palabra exceda de 10 caracteres, se computará a razón de una unidad tasable por cada 10 caracteres o fracción. Este criterio afecta a dirección, destino, texto y firma.

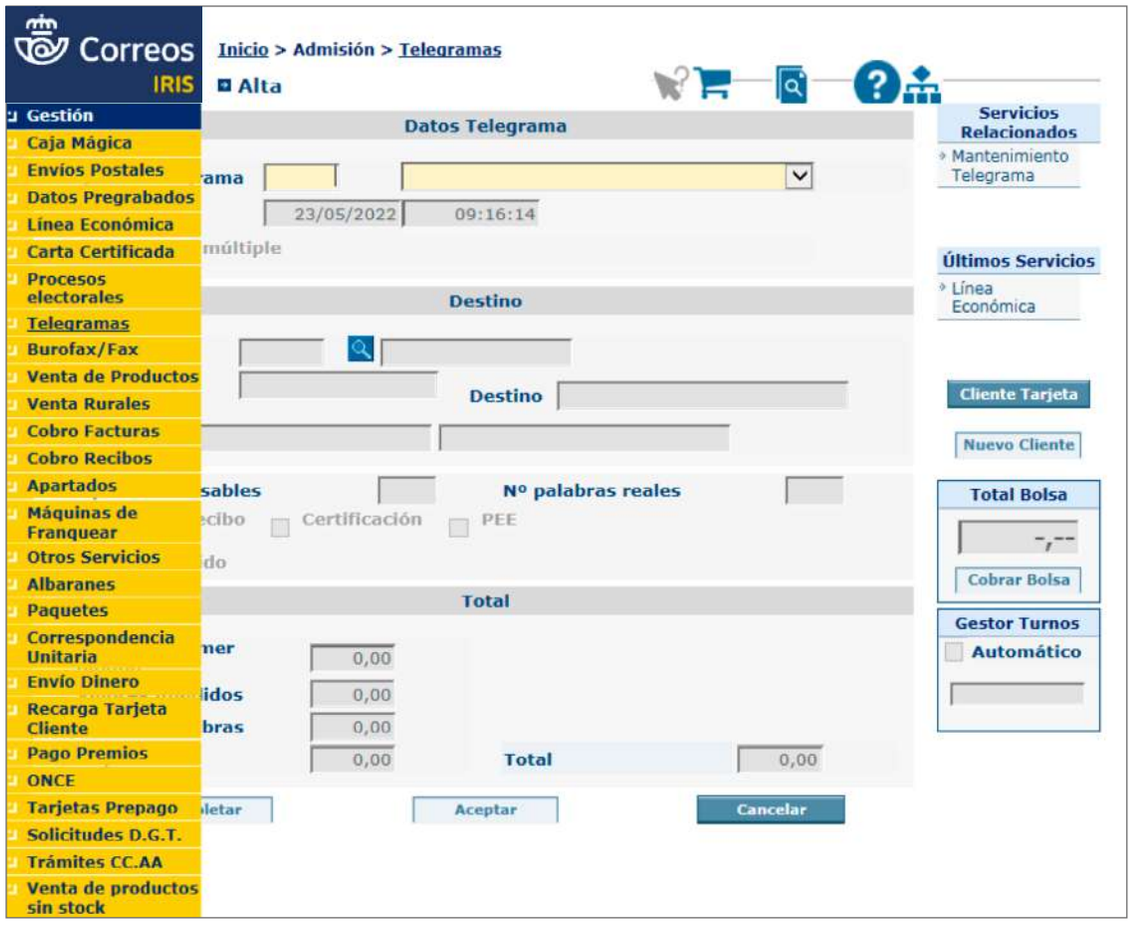
En el régimen interior solo se cuentan las palabras reales, no existen las palabras dobles y no se computan los caracteres del código postal.

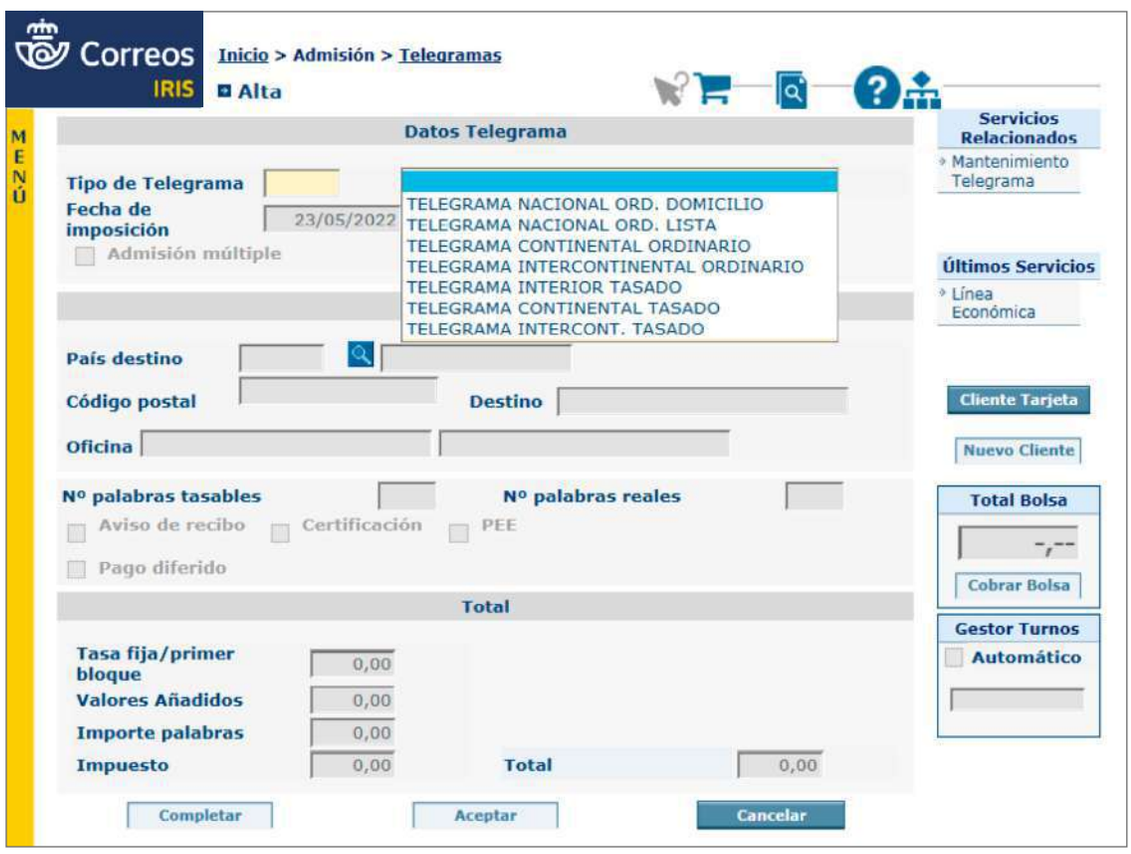
Admisión en IRIS del telegrama

Para comenzar el alta de un telegrama en IRIS se deberá acceder al menú de **Admisión > Telegramas**, donde se muestra la pantalla inicial de alta de telegramas, en la que se seleccionará el tipo de telegrama que se quiere admitir. A medida que se introduzcan los datos, el sistema irá mostrando los campos necesarios para completar la admisión y dar de alta el telegrama.

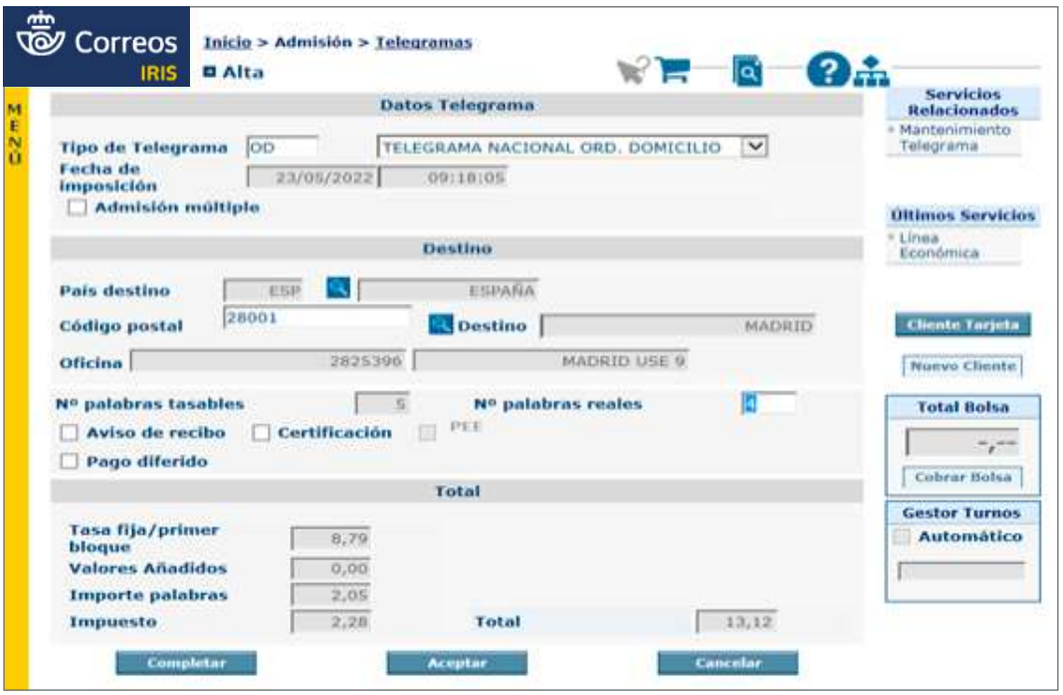
Cuando se haya terminado de completar la pantalla de admisión, se podrá pulsar «Aceptar» y con esta acción ya estará admitido el telegrama para poder cobrarlo al cliente y almacenarlo en IRIS, pero no tendrá toda la información necesaria para poder ser enviado.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



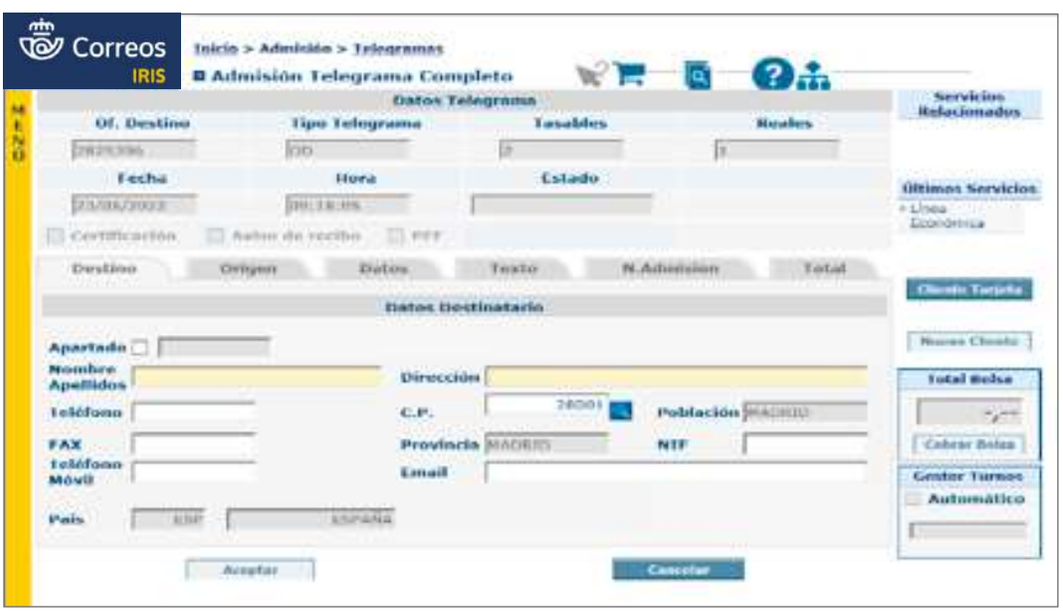


© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

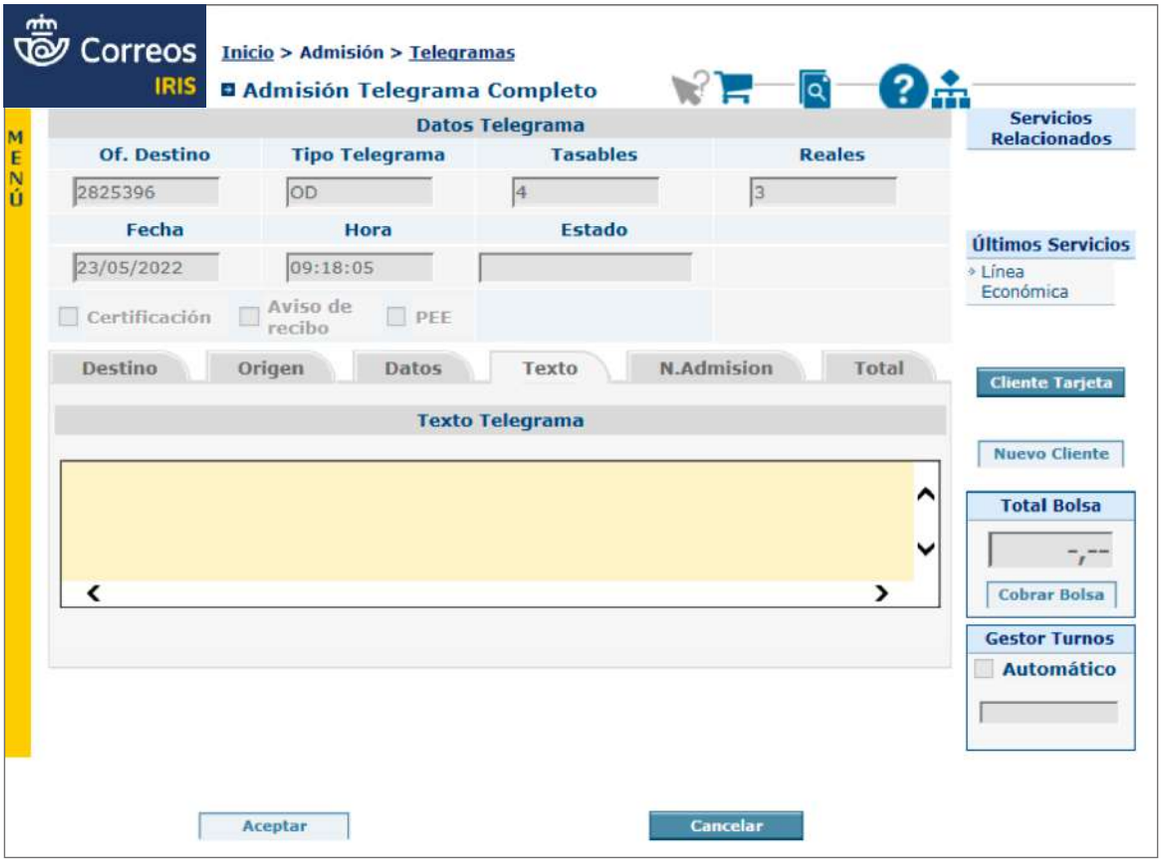


Si se pulsa en «completar», se abrirá una pantalla dividida en dos partes: en la parte superior mostrarán los datos del telegrama (que se han introducido en la pantalla de admisión), y en la parte inferior se ven seis pestañas que habrá que ir completando.

1. Destino.
2. Origen.
3. Datos: no es necesario introducir nada.
4. Texto: hay que introducir el texto del telegrama.
5. En la pestaña N. Admisión no es necesario introducir nada.
6. La pestaña Total no es editable, en ella se indican los importes a cobrar.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Cuando se terminan de introducir los datos en los campos indicados, se activa el botón «Aceptar» y, al pulsar este botón, el sistema dará por admitido el telegrama asignándole un número **e imprimiendo dos etiquetas para adherir al impreso TG-1 (una para la parte que se queda en la oficina y la otra para la parte que se entrega al cliente como justificante de la operación).** A continuación se solicitará al cliente el importe que haya subido a bolsa, se cobrará dicha bolsa y se le entregará al cliente el *ticket* de caja o la factura y la copia del TG-1 **con una de las etiquetas generadas por el sistema adherida**.

E) Admisión de apartados postales

Se entiende por **apartado** una dirección postal, existente en las oficinas de Correos, asignada a una persona física, jurídica o una institución pública o privada, de forma singularizada y consistente en un número o serie alfanumérica; para mayor comodidad, ofrece la opción de entrega a domicilio.

El **depósito de envíos** se hará en casilleros cerrados, ubicados en dependencias postales. Cuando no existan casilleros disponibles o el volumen, tamaño o naturaleza de los envíos lo exija, la correspondencia se deposita en el interior de las oficinas.

La vigencia del apartado es de fecha a fecha, es decir, en los anuales desaparece el año natural, igualmente ocurre con los trimestrales y mensuales. La EXCEPCIÓN es para los

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

apartados anuales suscritos con anterioridad a 15/06/2015, cuya vigencia sigue siendo el año natural.

El pago de la suscripción del apartado puede hacerse:

- Al contado en metálico, con tarjeta o con tarjeta de cliente.
- En diferido, modalidad con la que pueden suscribirse aquellos apartados que la dirección de comercial indique que se abran con cargo a un contrato.

En caso de baja del apartado, el cliente deberá devolver la llave. Las tarifas están previstas como un pago único para cada anualidad, mes o trimestre, por lo que en caso de baja no procederá devolución de ninguna cantidad por este concepto.

Correos garantiza el secreto de la titularidad del apartado, que solo puede ser revelada en los supuestos legalmente previstos.

La edad mínima para contratar un servicio de Apartado es de 18 años, salvo que se trate de un menor emancipado, en cuyo caso también se considera válida dicha contratación.

Solo podrán recibir correspondencia en los apartados los titulares de los mismos.

Es necesario **detectar las necesidades del cliente para saber qué tipo de apartado desea contratar y así facilitarle el formulario de solicitud de apartado,** acorde a esas necesidades.

Para la suscripción de un apartado se deberá **formalizar la petición,** cumplimentando y firmando la solicitud dirigida a la oficina donde se desee hacer uso del mismo. Deberá presentarse sin tachaduras ni enmiendas; si las lleva, se deberá indicar al cliente que rellene una nueva solicitud. En este formulario se indicará la duración del apartado, anual o trimestral, cuando se trate de un apartado 24/7 también puede ser mensual.

Si el apartado es anual, el solicitante tiene la posibilidad de marcar el *check* de autorización a domiciliar el pago de la renovación anual del contrato de Apartado. Los apartados trimestrales o mensuales no admiten renovación; una vez cumplido el plazo, se dan de baja automáticamente.

Las oficinas de Correos prestan el servicio de apartados postales con uno o varios titulares, previa suscripción y abono de la tarifa correspondiente. Las oficinas auxiliares podrán prestar este servicio gestionando la suscripción a través de la oficina de nivel técnico de la que dependan.

Los apartados postales pueden tener un único titular o titulares adicionales hasta un máximo de cinco y tres autorizados.

La persona física o jurídica interesada en la suscripción de un apartado debe formalizar su petición cumplimentando y firmando la correspondiente solicitud de acuerdo al modelo vigente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Si en la solicitud figuran personas autorizadas, también se debe aportar el documento de identidad para comprobar la veracidad de los datos, sin ser necesario quedarse con copia de mismo.

Durante la vigencia de la suscripción, el primer titular podrá solicitar por escrito la baja del resto de cotitulares, o de alguno de ellos, así como la cancelación total de la suscripción.

En la dirección del envío podrá figurar el nombre de la persona que suscribe el servicio y el número de apartado, o solo el número de apartado.

La entrega en Apartados postales

La entrega de los envíos o servicios se realiza con idéntico criterio al establecido para la entrega domiciliaria, según tipo y modalidad. En el supuesto extraordinario de que se reciban envíos certificados o registrados en los que figura solo el número de apartado, se entregarán de forma personalizada al titular del mismo o a las personas autorizadas por este.

En algunos supuestos, los clientes destinatarios titulares de apartados autorizan por escrito a la Unidad de Distribución para que sus envíos, en cuya dirección consta solo el domicilio, sean depositados en los respectivos apartados.

Una copia de la autorización de depósito de entrega en los apartados debe estar en poder de la unidad de entrega de la oficina, en la carpeta del apartado correspondiente.

Una vez clasificados los envíos en el proceso de embarriado, se separarán del reparto y se reencaminarán a la oficina.

En el caso de los envíos registrados, financieros y telegráficos, previamente se habrán dado de alta los envíos en Unidad y reencaminado en SGIE para evitar la pérdida de calidad y trazabilidad del envío. Deberá facilitarse a la Oficina una copia de la autorización del destinatario.

Correos depositará en el apartado los **envíos ordinarios y de paquetería Paq Premium y Paq Estándar**. Si las dimensiones de la paquetería son superiores a las del apartado, o se trata de envíos registrados de otra modalidad, o Paq Premium y Paq Estándar con valores añadidos, se dejará una **tarjeta de aviso** para su posterior recogida.

El envío objeto será entregado en el casillero del apartado junto con un albarán de entrega del envío. Dicho albarán habrá de ser firmado por el destinatario del envío y posteriormente depositado en el casillero instalado en las oficinas de Correos para tal fin. Si el destinatario del envío no procediera a cumplimentar el albarán, se entenderá que el envío ha sido efectivamente entregado, en la fecha y hora de su puesta a disposición al destinatario, de conformidad con la información reflejada en la página web (www.correos.es).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

NOTA: QUEDA EXCEPTUADA DE ESTE PROCEDIMIENTO LA ENTREGA DE NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS que, por sus especiales características, deberán seguir entregándose a domicilio, salvo que haya una petición formal de reenvío postal y que sea de aplicación a este tipo de productos según normativa. Este procedimiento se aplicará tanto a las Unidades que comparten local como a aquellas que, sin compartirlo, se encuentren próximas, o en todo caso, se asegure la puesta a disposición de la Oficina de todos los envíos a primera hora de la mañana junto con los envíos avisados en su enlace habitual, teniendo en cuenta el tipo de productos para los que se amplía la autorización y preservando siempre tanto la trazabilidad de los mismos como la calidad asociada a cada uno de ellos como obligación necesaria. De no cumplirse los criterios descritos, se devolverán los envíos a la UR para su correcto tratamiento y clasificación.

Titulares adicionales

En los apartados postales se admiten hasta un máximo de cinco titulares (titular principal + 4 titulares adicionales). En la dirección del envío puede figurar el nombre de cualquiera de los titulares que suscriben el servicio y el número de apartado, o solo el número de apartado.

La entrega de los envíos o servicios se realiza con idéntico criterio al establecido para la entrega domiciliaria, según tipo y modalidad. En el supuesto extraordinario de que se reciban envíos certificados o registrados en los que figura solo el número de apartado, se entregarán de forma personalizada a cualquiera de los titulares o a las personas autorizadas por ellos.

Un apartado particular puede tener como suscriptores a personas físicas y jurídicas indistintamente.

Servicio gratuito de SMS

Para que este servicio funcione es necesario grabar el teléfono móvil (no fijo) del titular en contratación o mantenimiento de Apartados en IRIS, en el campo N.º móvil para SMS.

Este servicio solo se prestará en Apartados Postales situados en oficinas informatizadas.

Cuando llega un envío registrado para ser entregado en un apartado postal, al darlo de alta en SGIE en el apartado correspondiente, el sistema genera un mensaje SMS al teléfono móvil del titular del apartado, indicándole que tiene a su disposición un envío registrado.

El mensaje se generará después de dar de alta:

- El primer envío, cuando el apartado esté vacío.
- El primer envío que se dé de alta en el día.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Es necesario informar al cliente de que, siempre que haya cambios en los datos que facilita en el impreso de suscripción, deberá comunicarlos para que se puedan actualizar en la base de datos y así poder prestarle un mejor servicio.

Tipos de apartados

- **Apartado con franqueo en destino (FD)**
  Apartado en el que se permite solo la recepción de cartas, tarjetas postales, correspondencia comercial-respuesta enviadas con carácter ordinario, y cuyo formato haya sido previamente autorizado por la oficina.
  No se admitirán envíos registrados dirigidos a apartados con franqueo en destino. En los casos que por error se hayan admitido, la oficina donde está el apartado procederá a la entrega de los envíos como cualquier correspondencia registrada. Cuando el cliente final del apartado en destino se niegue a recibir correspondencia registrada, se procederá a su devolución inmediata al remitente como correspondencia rehusada.
  El cliente pasa a retirar los envíos y la entrega se realiza con la periodicidad que se determine por el cliente, previa liquidación y abono o facturación del importe del franqueo correspondiente a los envíos que se retiran. Es la solución más cómoda para la realización de acciones masivas de captación, suscripción, promoción y encuestas, así como para la atención postventa, con la ventaja de centralizar en un único punto todas estas respuestas.
  Las dimensiones del sobre o cubierta del envío no podrán exceder de 23,5 x 12 cm ni ser inferiores a 14 x 9 cm y el peso será de hasta 2 kg.
  Podrán admitirse envíos dirigidos a un apartado de franqueo en destino formados por sobres o embalajes de estas dimensiones y peso, señalizados con una tarjeta de franqueo en destino adherida a su cubierta, siempre que cumplan, tanto en dimensiones como en diseño y características gráficas, los requisitos para el anverso de este tipo de envíos.

- **Apartado de correspondencia comercial-respuesta internacional (CCRI)**
  Los envíos con las respuestas que se reciben en los Apartados de Respuesta Comercial Internacional (CCRI) pertenecen a la **categoría de Carta** y tendrán la tarifa correspondiente a este producto, según el ámbito al que pertenezca la ciudad de origen.
  Con carácter general, las dimensiones **máximas** son 16,5 x 24,5 cm cuando es formato sobre y 12 x 23,5 cm en formato tarjeta, y las dimensiones **mínimas** son 9 x 14 cm. El peso máximo es de 50 g.
  Con los países con los que Correos tiene acuerdo especial, las dimensiones, peso y demás características serán las del producto carta internacional y el peso puede llegar a 2 kg.
  El interesado fijará una estimación del número de envíos que prevé recibir mensualmente, número que habrá de servir de base para calcular, en función de las tarifas vigentes en cada momento, el importe de la garantía que habrá de depositar por derechos de franqueo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El importe de la garantía equivaldrá al 40% del franqueo correspondiente a la previsión de envíos a recibir durante un mes.

Si de forma permanente, a lo largo del año, el número real de envíos recibidos supera en más del 50% las previsiones mensuales, se podrá proceder al ajuste de la garantía en el momento de la renovación.

Para la suscripción de este tipo de apartados de franqueo en destino/CCRI, el cliente deberá entregar dos sobres o facsímiles de los envíos a franquear en destino en el que posteriormente deberá añadir el número de apartado concedido.

Es necesario informar al cliente que, siempre que haya cambios en los datos que facilita en el impreso de suscripción, deberá comunicarlos para que se puedan actualizar en la base de datos y así poder prestarle un mejor servicio.

Servicio 24/7 de los apartados postales

Mediante la contratación de este servicio, el cliente podrá **acceder al casillero del apartado las 24 horas los 7 días de la semana;** por tanto, solo se encuentra en oficinas a las que se pueda acceder durante todo el día y todos los días, es decir, oficinas adaptadas para ello.

La numeración de estos apartados comienza por las letras **VS** seguidas del número (p. ej., VS1); es muy importante comunicar esto al cliente para que en la dirección venga siempre escrito así el número de apartado y no dé lugar a errores.

Durante la vigencia de la suscripción, el titular podrá solicitar por escrito la baja del resto de cotitulares, o de alguno, así como la cancelación total de la suscripción.

El precio del servicio de entrega de envíos en apartados postales 24 horas se establece en función del tamaño del casillero contratado, y se aplicarán las tarifas publicadas por Correos.

Suscripción del apartado postal

A los clientes interesados en suscribir un apartado se les facilitará el **impreso de suscripción** correspondiente, que deberán cumplimentar y firmar.

El impreso de suscripción de apartado se encuentra publicado en Conecta.

- Anexo 1a: Suscripción del Servicio de Apartado Postal (para apartados particulares).
- Anexo 1b: Solicitud de alta de otros titulares (cuando se desea dar de alta a más de un titular).
- Anexo II: Suscripción del Servicio de Apartado «Franqueo en Destino».
- Suscripción Apartado postal 24/7.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Identificación del interesado

Con la petición, **las personas físicas** deberán presentar el original del documento oficial de identificación personal. En el mismo acto se comprobará su veracidad, y se devolverá a su titular, sin que sea necesario quedarse con copia del mismo.

La solicitud de las personas jurídicas llevará el sello de la entidad e incorporará los datos y la firma de la persona con capacidad suficiente para representarla a estos efectos. Se acompañará la solicitud con alguno de los siguientes documentos:

- NIF de la entidad o copia del título de constitución de la empresa y del documento que acredite la posesión por el firmante de dicho poder suficiente.
- Certificación del Registro Mercantil que contenga:

a) los **datos identificativos de la persona apoderada**,
b) los **datos de la persona jurídica** a la que representa y
c) los **poderes otorgados**, que acreditan la representación de dicha persona jurídica; igualmente, si dicho certificado identifica a la persona que tiene la condición de administrador único de una persona jurídica, al confluir en él las funciones de representación.

NO hay que quedarse con copia de dichos documentos una vez comprobado que la persona que firma es quien aparece con capacidad de representación.

Si el interesado es una entidad u organismo público, la solicitud deberá llevar también el sello oficial de dicho organismo.

Los documentos que habrán de acompañar a la solicitud para realizar las comprobaciones de representación son:

1. El nombramiento en el cargo de la persona que la firma.
2. La norma o documento acreditativos de que dicho cargo tiene capacidad para representar al organismo en cuestión.
3. Copia del CIF del organismo y documento de identificación del representante.

NO hay que quedarse con copia de dichos documentos una vez comprobado que la persona que firma es quien aparece con capacidad de representación.

Recabar y comprobar formulario y documentación

La solicitud deberá presentarse sin tachaduras ni enmiendas; si las lleva, se deberá indicar al cliente que rellene una nueva solicitud. En este documento se anotarán la duración del apartado, anual, trimestral o mensual dependiendo del tipo de apartado que se solicite.

Con la petición, el interesado deberá presentar los documentos identificativos requeridos. En el mismo acto se comprobará su veracidad por contraste con el original, y se devolverá este a su titular, sin que sea necesario quedarse con copia del mismo. Si en la solicitud

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

NIP: Número de identificación personal (de empleado de Correos).

figuran personas autorizadas, también se deberá aportar el documento de identidad para comprobar la veracidad de los datos, sin ser necesario quedarse con copia de mismo.

El empleado deberá firmar y detallar su NIP en la solicitud, en el lugar habilitado para ello, como prueba de haber cotejado todos los datos.

NOTA: Solo se quedará en la oficina el contrato firmado por cliente/s y el empleado. Al grabar el DOI de los clientes, se ha de tener mucho cuidado de grabarlo correctamente, seleccionando tipo y país correcto en caso de no ser España; si se graban datos incorrectos, a la hora de emitir facturas serán devueltas por la Agencia Tributaria y surgirán muchos problemas.

Informar al cliente de los requisitos necesarios

Cuando se observa que los datos aportados por el cliente no se ajustan con los del formulario, así como cuando los sobres facsímil que entrega no reúnen las características necesarias para su circulación por Correos, se informará al cliente para que cumplimente correctamente los formularios y los sobres facsímiles se ajusten a los modelos diseñados por Correos.

Registrar datos en IRIS

Cuando se cumplan todos los requisitos, se registrarán los datos en IRIS.

Para poder realizar la contratación de un apartado es necesario que el rango esté dado de alta en IRIS, lo que se realiza desde **Gestión > Apartados > Rango**. Dentro de este menú se desplegará el combo de tipo de apartado, se elegirá al que se desee crear el rango y se aceptará la operación. A continuación ya podrán contratarse apartados de esa opción para la que se haya creado el rango. Los rangos deberán adaptarse al número de casilleros existentes en la oficina; y en las localidades en las que haya más de una oficina se deberá saber la numeración que corresponde a cada una de ellas para que no haya errores de encaminamiento de los envíos. Esta numeración es algo que desde las Jefatura de RED deben decidir.

Una vez recibida la petición de suscripción, se procederá a dar de alta la solicitud en el sistema IRIS. Para realizar la suscripción, se accederá desde **IRIS > Menú Admisión > Apartados > Contratación**. En las pantallas que muestra IRIS, habrá que cumplimentar:

1. **Tipo de Apartado**.
2. **Número de Apartado**.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

3. Número de **teléfono móvil** para poder recibir de forma gratuita un SMS avisando al titular de que ha recibido un envío registrado.
4. **Número de Suscriptores**.
5. **Contratación Anual/Trimestral/Mensual**.
6. Cumplimentar **datos de los suscriptores**. El titular del apartado particular podrá, en el momento de la suscripción o en una fase posterior, identificar a titulares adicionales hasta un máximo de cinco para recibir envíos como destinatarios en el apartado, formalizando su petición en el modelo Anexo-1b, dirigida al Director de la oficina o sucursal urbana donde tenga suscrito el apartado y abonando la tarifa vigente.

Si el alta de nuevos suscriptores se realiza *a posteriori,* se accederá a **IRIS > Menú > Inicio > Admisión > Apartados > Mantenimiento Contratación Apartados**. Se localizará el número de apartado al cual se tienen que añadir los nuevos suscriptores, y se cumplimentarán los datos, que tienen que venir reflejados en el modelo Anexo 1b.

Independientemente del momento en que se suscriba el titular adicional, se registrará la operación en IRIS para el cobro del importe correspondiente y el correcto control del apartado.

Personas Autorizadas (hasta un máximo de tres). El titular o titulares podrán designar a personas distintas, máximo tres por apartado, para retirar los envíos recibidos. En el caso de los apartados con titulares adicionales, será necesaria la conformidad de todos los titulares puesto que la autorización hace referencia a la correspondencia de los titulares.

En el momento de realizar la autorización, los titulares del apartado deben presentar fotocopia del documento oficial de identificación de los autorizados, registrándose los datos en IRIS para un correcto control de las entregas de correspondencia, pulsando el botón «P. Autorizada», para que IRIS muestre la pantalla donde se recogen los datos de las personas autorizadas.

Si se realiza **en el momento del Alta**, desde **Inicio > Admisión > Apartados > Contratación** se rellenarán los datos y se pulsará en la opción «P. Autorizada» para introducir los datos.

Si se realiza *a posteriori,* desde **Inicio > Admisión > Apartados > Mantenimiento Contratación Apartados**, se pulsará «Buscar» para encontrar el apartado a modificar, se seleccionará y se pulsará en la opción «P. Autorizada» para introducir los datos.

Los apartados con **Franqueo en Destino (FD)** SOLO pueden tener un suscriptor.

Al grabar datos de FD o CCRI, estos no pasan a SGIE, ya que estos apartados están concebidos para recibir correo ordinario de cartas, tarjetas postales, correspondencia comercial-respuesta.

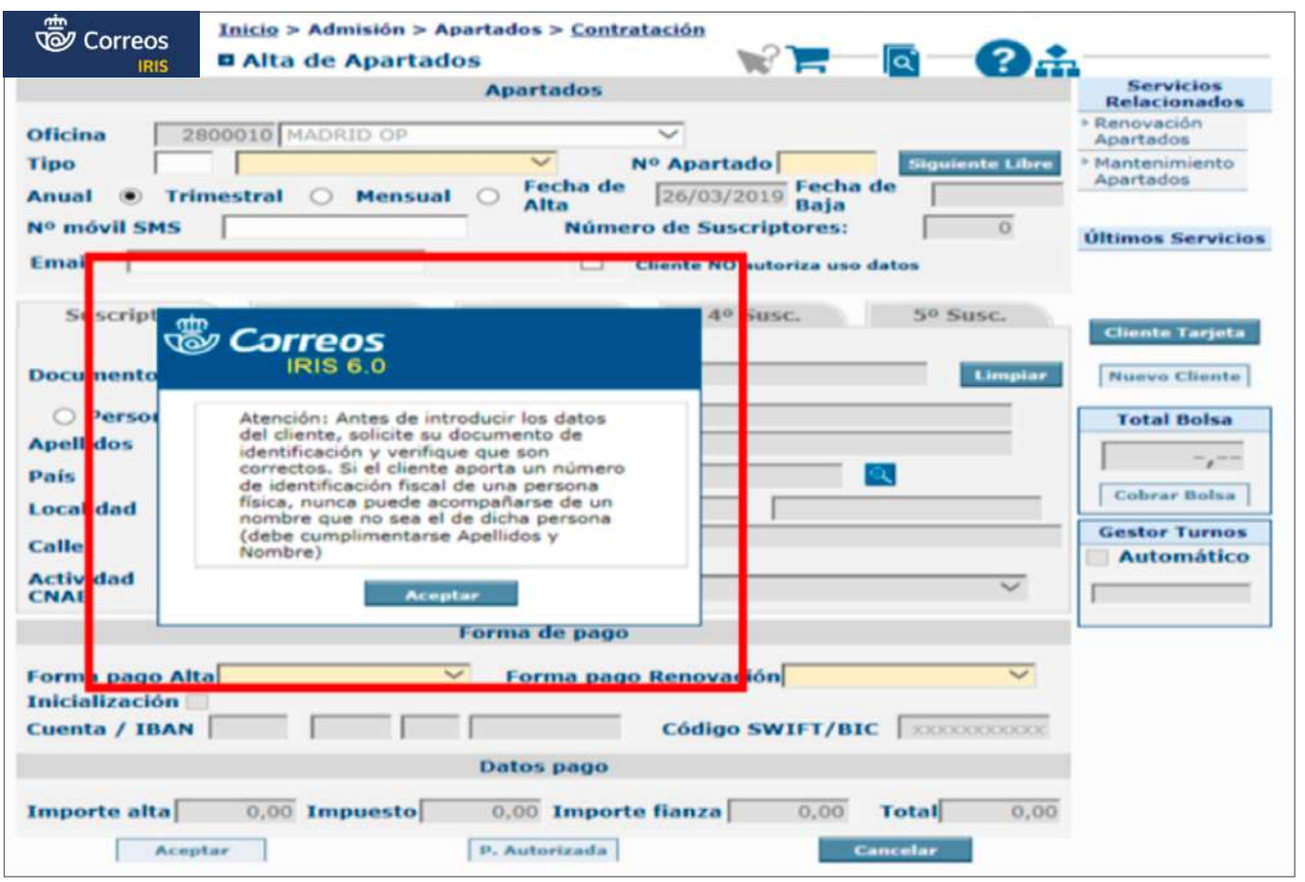
En las oficinas con unidades dependientes es necesario grabar los datos de los apartados en la unidad dependiente para que los datos pasen al SGIE, caso de las oficinas satélite (OS2 y OS1) y además pueda llevarse el control de dichos apartados de forma individualizada.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

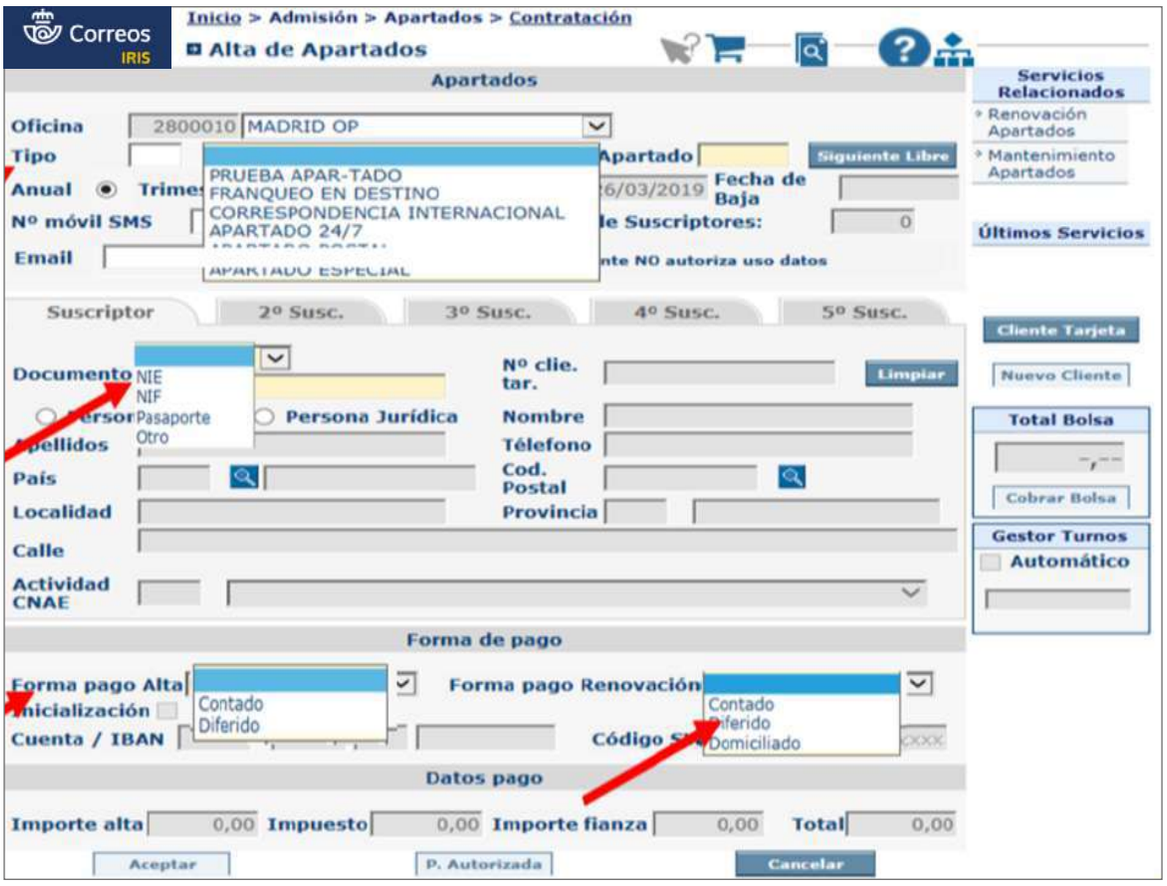
NOTA: Es imprescindible que, al dar de alta un apartado en IRIS, se compruebe si el solicitante ha marcado, en el impreso de suscripción, el *check* de autorización a domiciliar el pago de la renovación anual del apartado; si está marcado, se introducirán los datos de la cuenta en el campo correspondiente en IRIS y se marcará el *check* «domiciliado».

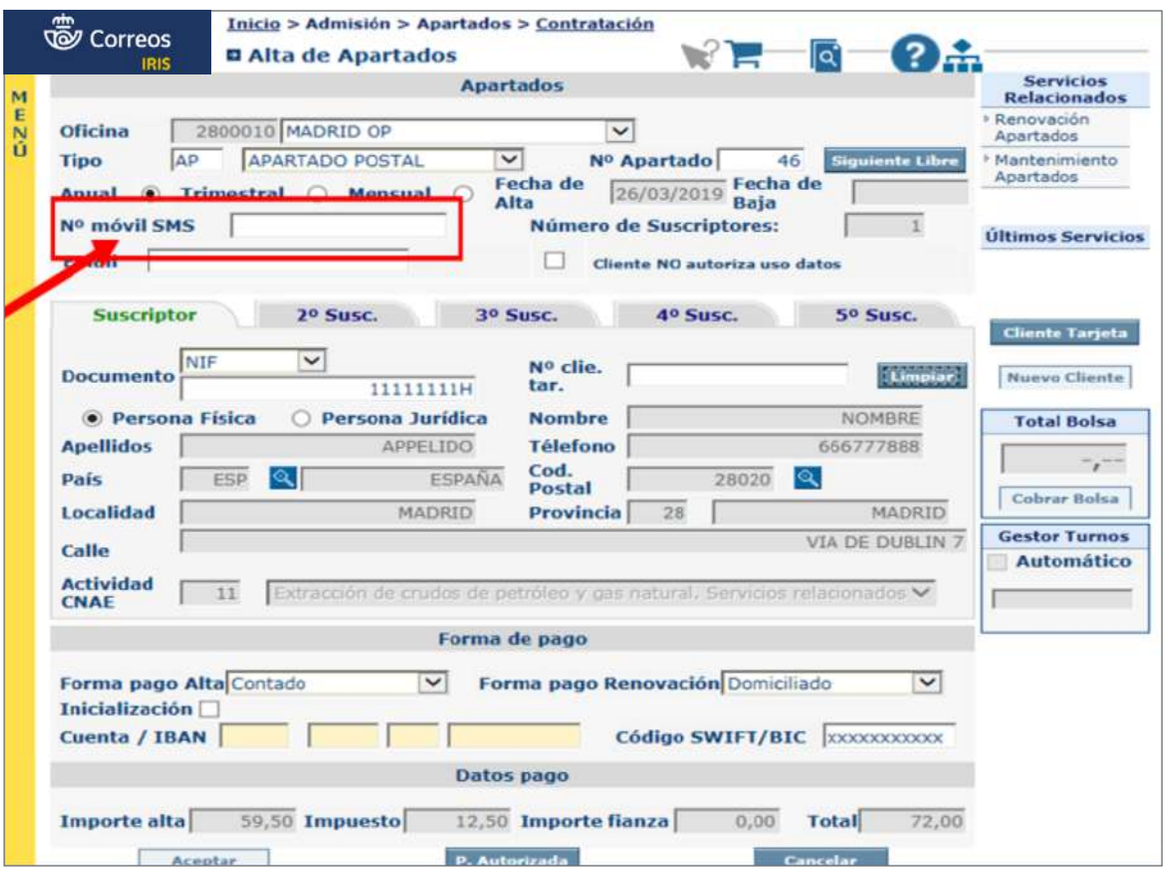
- Solo los que figuren como titulares podrán recibir envíos a su nombre en el apartado.
- El número de móvil para recibir SMS cuando reciban envíos registrados deberá estar grabado en IRIS en el campo «Nº móvil para SMS».

IMPORTANTE: Es necesario cerciorarse de que el tipo y el número de DOI es correcto, así como el resto de los datos. Al dar de alta un apartado, siempre que el titular tenga DNI o NIE, el sistema lanzará una consulta al web *service* de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) para comprobar que los datos introducidos coinciden con los que tiene registrados la AEAT y no permitirá dar de alta al titular si los datos no son correctos para así evitar la devolución de facturas por la AEAT. Aparecerá un mensaje en pantalla avisando al operador de dicha incidencia.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.





© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Validar impreso

Grabados los datos del formulario en IRIS, se imprimirá por la etiquetadora una etiqueta con los datos del apartado para pegar en el formulario, se asignará el número de apartado y se emitirá *ticket* o factura por el importe de la contratación.

NOTA: Solo se ha de validar una vez el formulario y, una vez firmado por cliente y operador, se realizará una fotocopia del mismo.

Cobrar importes

Se cobrará el importe total que refleja IRIS, pulsando el botón «cobrar bolsa».

En el caso de apartados con franqueo en destino y CCRI, la cantidad a cobrar incluirá la cantidad determinada como garantía de franqueo (40 % del franqueo correspondiente a la previsión de envíos a recibir durante un mes).

Entregar copia del contrato al cliente y llave si procede

Se entregará al cliente la fotocopia del formulario de suscripción validado por la aplicación IRIS junto con el *ticket* de caja o factura. La oficina archivará las suscripciones de apartados, separando las de uno u otro tipo. Si el apartado dispone de casillero, se entregará una llave al titular del mismo, y quedará una copia en la oficina.

NOTA: Las solicitudes de suscripción, de inclusión de nuevos títulos o autorizaciones que, una vez dados de alta en IRIS, se convierten en contrato, deberán permanecer archivadas en la oficina, mientras el apartado no cause baja. No se deberá dejar en la oficina copia de otros documentos que presenten los clientes.

Gestionar incidencias

En la gestión de incidencias pueden intervenir tanto la persona de atención al público como el director y jefe de equipo de la misma.

Si una vez dado de alta y entregado el contrato al cliente, este advierte que no es el apartado que deseaba, podrá darse de baja, esto puede ocurrir:

- **El mismo día de la contratación**. En este caso se deberá acceder a **Apartados > Mantenimiento**, se seleccionará el apartado que se quiere anular y, una vez localizado, se eliminará pulsando en «Suprimir». Con esta acción queda anulado el apartado y el importe subirá a bolsa; a partir de aquí se puede volver a dar de alta, seleccionando el apartado correcto.
- **En días posteriores a la contratación**. Cuando esto ocurre se accederá a **Apartados > Mantenimiento**, se seleccionará el apartado que se quiere anular y, una vez localizado, se

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

eliminará pulsando en «Baja». En este caso el importe no subirá a bolsa, y para poder volver a dar de alta el apartado correcto se deberá dar de alta desde **Apartados > Contratación**; se seleccionará el apartado correcto que se quiera dar de alta y se marcará el *check* INICIALIZACIÓN. Con esta acción el importe no sube a bolsa y es la forma de resolver el error producido con el cliente sin que haya subida de importes a bolsa. Se aceptará el alta y se entregará el contrato que de nuevo genere la aplicación y la llave, si procede.
La opción de inicialización solo deberá utilizarse para casos extraordinarios.

Archivar documentación

Antes de archivar la documentación, se deberá poner el nombre del o los titulares del apartado contratado en el casillero correspondiente y comprobar que los datos han pasado a SGIE; si no han pasado, se realizarán las acciones descritas con anterioridad.

La documentación generada se archivará en la oficina siguiendo los siguientes criterios:

1. Se conservará en un mueble archivador, con tres separaciones:

   - Apartados Postales.
   - Apartados FD/CCRI.
   - Apartados 24/7.

   Las oficinas que tengan oficinas auxiliares dependientes con apartados deberán tener perfectamente identificadas y separadas cada una de ellas.

2. Se hará una carpeta individualizada para cada apartado activo, en la que figure el número de apartado.
3. Se ordenarán desde el 1 al último n.º de apartados activos.
   Cada carpeta deberá contener original del formulario de suscripción del apartado, sin tachaduras ni enmiendas, firmada por el suscriptor y por el empleado, que debe firmar y detallar su NIP en la solicitud, en el lugar habilitado para ello, como prueba de haber comprobado todos los datos (Anexo 1a, 1b o II); si son apartados suscritos con anterioridad a la entrada en vigor de estos anexos, se deberá conservar el documento original con el que se suscribió el apartado.

NOTA: Respecto a los apartados suscritos con anterioridad al 15/06/2015, de los cuales ya se dispone de documentación que no es la requerida en la actualidad, esta no deberá destruirse; se dejará en su carpeta correspondiente, como evidencia del trabajo realizado con anterioridad.

Cuando se dé de baja un apartado, se retirará la carpeta, se quitará el nombre del casillero y si tiene correspondencia en él, se devolverá, siguiendo los criterios de devolución de envíos.

No es obligatorio clausurar los apartados inactivos con precinto u otro recurso; no obstante, las oficinas que lo deseen pueden seguir clausurándolos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

RENOVACIÓN DE APARTADOS

A continuación, se describen todas las fases del proceso de renovación de apartados.

Comprobar plazo de renovación

Si la fecha en la que se pretende renovar un apartado de cobro al contado está entre 15 días antes de la fecha de renovación y 30 días después de la fecha de renovación, podrá realizarse dicha renovación. Si pasado el plazo indicado no se ha procedido a la renovación abonando la tarifa correspondiente, la oficina procederá a su baja, y podrá asignar el casillero a otro cliente.

En el caso de los apartados FD, la fianza queda a disposición de Correos en concepto de compensación por haber mantenido la prestación del servicio más allá del periodo contratado sin contraprestación económica del suscriptor.

Si el apartado se da de baja, hay que realizar la devolución de todos los envíos que haya en el apartado, siguiendo las normas de devolución de envíos. Además, se quitará la etiqueta con el nombre del titular; así mismo, se deberá comprobar en SGIE si la baja del apartado también se ha actualizado.

No es obligatorio clausurar los apartados inactivos con precinto u otro recurso; no obstante, las oficinas que lo deseen pueden seguir clausurándolos.

Aceptar renovación por parte cliente

Cuando aún no ha finalizado el plazo para la renovación del apartado, el cliente puede acudir a la oficina con la carta de renovación y expresar el deseo de efectuar la renovación del apartado suscrito en dicha oficina. La renovación se registrará en IRIS.

Registrar la renovación en IRIS

Se accederá a **IRIS y al menú de Admisión > Apartados > Renovación**. Se realizará la búsqueda del tipo y número de apartado a renovar. El sistema mostrará los datos del suscriptor. En los apartados de franqueo en destino (FD), en el momento de la renovación, podrá actualizarse el importe en concepto de garantía de franqueo en el caso de que se haya modificado la previsión de envíos que el cliente preveía recibir inicialmente. Si no hay actualización, en el campo «Importe de fianza» de la aplicación IRIS, deberá introducirse la misma cantidad que figura en el campo «Fianza anterior» para que esta no recalcule automáticamente dicho concepto.

NOTA: En el momento de la renovación de un apartado, se deberá comprobar si los datos grabados del suscriptor o suscriptores son correctos o si falta alguno; si es así, se pueden hacer las modificaciones necesarias.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Es importante comprobar si aparece el número de teléfono móvil; si no es así, se le puede solicitar al cliente y recordarle que la utilidad de grabarlo es para poder mandarle un mensaje cuando reciba envíos registrados en su apartado.

La grabación del número de teléfono móvil ha de hacerse, como el resto de los cambios, en IRIS.

Imprimir justificante

Registrados y comprobados los datos en IRIS, habrá que realizar la validación de los mismos. El sistema generará un formulario por la impresora del sistema que se entregará al cliente como justificante de la renovación.

Cobrar importes

Se cobrará el importe total que refleja IRIS, pulsando el botón «cobrar bolsa». En el caso de apartados con franqueo en destino, se cobrará también la diferencia de la fianza de franqueo, en el caso de que se haya modificado.

Entregar resguardo al cliente

Se entregará al cliente el impreso de renovación generado por IRIS, junto a la factura simplificada o factura emitida por IRIS. La oficina no necesita archivar el impreso de renovación.

Notificar que el apartado está dado de baja

Deberán darse de baja los apartados en IRIS cuando:

a) El titular o primer titular lo solicite

El titular del apartado puede cancelar la suscripción en cualquier momento, entregando la llave del casillero en la oficina que procederá a registrar la baja. Si el primer titular solicita la baja del apartado, o no se produce la renovación en el periodo previsto, se considerará cancelada totalmente la suscripción, no pudiendo los titulares adicionales quedar en la condición de primero, aunque esto conlleve dejar sin servicio al resto de titulares del apartado. Es responsabilidad exclusiva del primer titular comunicar a los titulares adicionales la cancelación del servicio, quedando exonerada la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., de cualquier obligación con respecto al resto de los titulares. La cancelación del apartado a petición de los titulares no genera devolución de importe alguno al cliente, salvo en el caso de los apartados FD en el que se procede a la devolución de la fianza por la oficina, previa liquidación de los envíos pendientes de retirada.

Las bajas de los apartados se realizarán accediendo al sistema **IRIS > Menú Admisión > Apartados > Mantenimiento > Contratación Apartados**.

En IRIS, se localizarán el tipo y número del apartado que hay que dar de baja, se pulsará el botón «Baja», una vez comprobados los datos del apartado.

Introducidos los datos del apartado que va a causar baja, el sistema lanzará dos copias por la impresora, una de las cuales se entregará al cliente como resguardo de la baja, y la otra se archivará en la oficina, una vez firmada por el cliente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

b) Transcurrido el plazo de renovación no se ha abonado el importe correspondiente.

Las bajas de los apartados se realizarán accediendo al sistema **IRIS > Menú Admisión > Apartados > Mantenimiento > Contratación Apartados**.

En IRIS se localizarán el tipo y números de apartados que hay que dar de baja, por haber transcurrido el plazo de renovación; se pulsará el botón «Baja no renovado», y al desplegarse la opción «Estado», se seleccionará «No renovado». En estos casos no se imprime ni archiva ningún documento. Siempre que se produzca baja de un apartado ya suscrito, se procederá a la sustitución de la cerradura, bien por intercambio con la de otro de los no contratados o por reposición de una nueva.

Si el apartado se da de baja, habrá que realizar la devolución de todos los envíos que hay en el apartado, siguiendo las normas de devolución de envíos; además, se quitará la etiqueta con el nombre del titular y, así mismo, se ha de comprobar en SGIE si la baja del apartado también se ha actualizado. No es obligatorio clausurar los apartados inactivos con precinto u otro recurso; no obstante, las oficinas que lo deseen pueden seguir clausurándolos.

NOTA: Cuando un titular solicite la baja de un apartado, debe entregar la llave del mismo.

F) Admisión de buzón de vacaciones

El buzón de vacaciones se crea con el objeto de ofrecer a los clientes el servicio para la custodia de su correo durante ausencias temporales. A continuación se describen las fases del proceso.

1. **Detectar la necesidad del cliente**

   Será necesario detectar la necesidad del cliente que se acerca a una oficina solicitando que se le custodie su correo durante el periodo de vacaciones o ausencias temporales de su domicilio.

2. **Facilitar formularios al cliente**

   Se deberán facilitar los formularios al cliente, que se descargarán desde Conecta. En las comunidades con lengua cooficial, existe la posibilidad de entregárselos al cliente en el idioma de la comunidad autónoma.

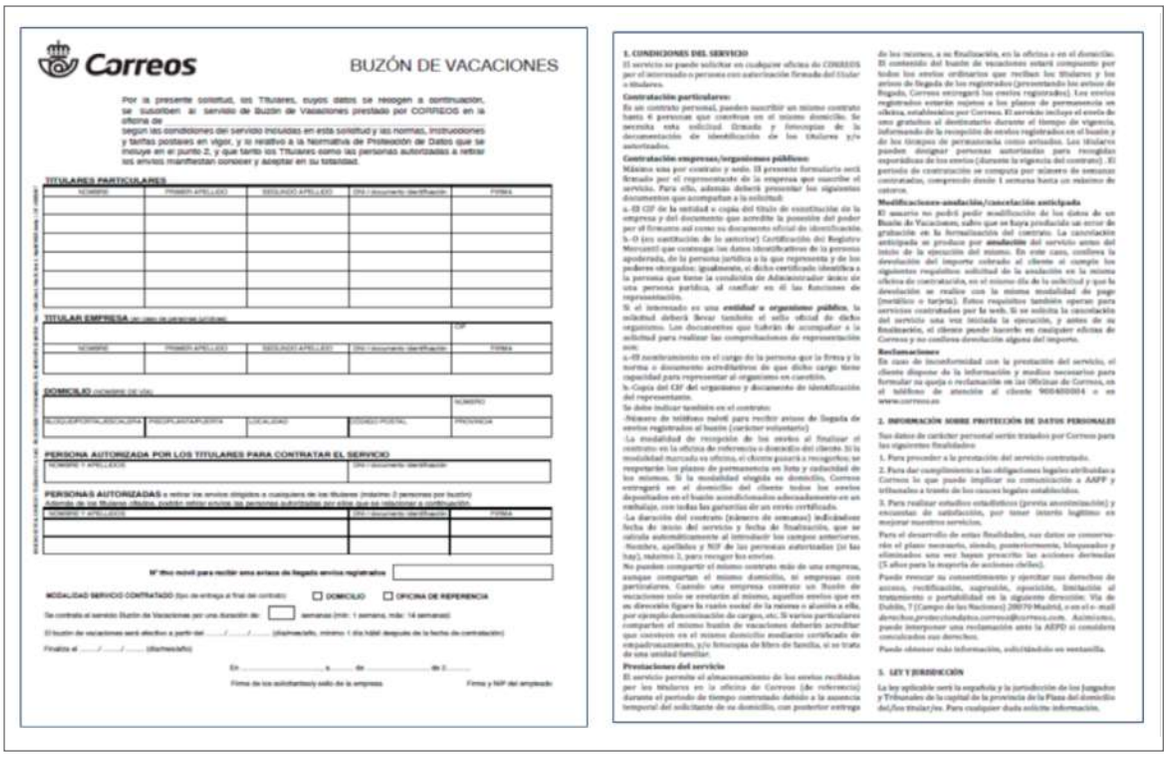
   Una vez relleno el formulario, se podrá entregar en cualquier oficina para darlo de alta en IRIS.

3. **Dar de alta el buzón**

   El alta del buzón de vacaciones se realiza en **IRIS > Otros servicios > Buzón de Vacaciones**.

   Una vez dentro de esta opción, se seleccionará **el ámbito, que siempre es nacional,** y la duración de la activación, que puede ser de 1 a 14 semanas; realizada esta selección, se pulsará en «Aceptar». En la siguiente pantalla se deberá grabar la información necesaria para completar el Buzón de Vacaciones, que son los datos de los titulares:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Correos

BUZÓN DE VACACIONES

Por la presente solicitud, los Titulares, cuyos datos se recogen a continuación, se suscriben al servicio de Buzón de Vacaciones prestado por CORREOS en la oficina de
según las condiciones del servicio incluidas en esta solicitud y las normas, instrucciones y tarifas postales en vigor, y lo relativo a la Normativa de Protección de Datos que se incluye en el punto 2, y que tanto los Titulares como las personas autorizadas a retirar los envíos manifiestan conocer y aceptar en su totalidad.

TITULARES PARTICULARES

NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	DNI / documento identificación	FIRMA

TITULAR EMPRESA (en caso de personas jurídicas)

				CIF
NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	DNI / documento identificación	FIRMA

DOMICILIO (NOMBRE DE VÍA)

				NÚMERO
BLOQUE/PORTAL/ESCALERA	PISO/PLANTA/PUERTA	LOCALIDAD	CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA

PERSONA AUTORIZADA POR LOS TITULARES PARA CONTRATAR EL SERVICIO

NOMBRE Y APELLIDOS	DNI / documento identificación

PERSONAS AUTORIZADAS a retirar los envíos dirigidos a cualquiera de los titulares (máximo 2 personas por buzón)
Además de los Titulares (Nota: podrán retirar envíos las personas autorizadas por ellos que se relacionan a continuación)

NOMBRE Y APELLIDOS	DNI / documento identificación	FIRMA

Nº tfno móvil para recibir sms avisos de llegada envíos registrados

MODALIDAD SERVICIO CONTRATADO (tipo de entrega al final del contrato) ☐ DOMICILIO ☐ OFICINA DE REFERENCIA

Se contrata el servicio Buzón de Vacaciones por una duración de ____ semanas (mín: 1 semana, máx: 14 semanas)

El buzón de vacaciones será efectivo a partir del ..../..../.... (día/mes/año, mínimo 1 día hábil después de la fecha de contratación)

Finaliza el ..../..../.... (día/mes/año)

En ..... a ..... de ..... de 2.....

Firma de los solicitante(s) sello de la empresa — Firma y NIF del empleado

1. CONDICIONES DEL SERVICIO

El servicio se puede solicitar en cualquier oficina de CORREOS por el interesado o persona con autorización firmada del titular o titulares.

Contratación particulares:

En un contrato personal, pueden suscribir un mismo contrato hasta 6 personas que convivan en el mismo domicilio. Se necesita esta solicitud firmada y fotocopias de la documentación de identificación de los titulares y/o autorizados.

Contratación empresas/organismos públicos:

Máximo una por contrato y sello. El presente formulario será firmado por el representante de la empresa que suscribe el servicio. Para ello, además deberá presentar los siguientes documentos que acompañan a la solicitud:

a.-El CIF de la entidad o copia del título de constitución de la empresa y del documento que acredite la posesión del poder por el firmante así como su documento oficial de identificación.

b.-El (en sustitución de lo anterior) Certificación del Registro Mercantil que contenga los datos identificativos de la persona apoderada, de la persona jurídica a la que representa y de los poderes otorgados; igualmente, si dicha certificado identifica a la persona que tiene la condición de Administrador único de una persona jurídica, al confluir en él las funciones de representación.

Si el interesado es una **entidad o organismo público**, la solicitud deberá llevar también el sello oficial de dicho organismo. Los documentos que habrán de acompañar a la solicitud para realizar las comprobaciones de representación son:

a.-El nombramiento en el cargo de la persona que lo firma y la norma o documento acreditativo de que dicho cargo tiene capacidad para representar al organismo en cuestión.

b.-Copia del CIF del organismo y documento de identificación del representante.

Se debe indicar también en el contrato:

-Número de teléfono móvil para recibir avisos de llegada de envíos registrados al buzón (carácter voluntario)

-La modalidad de recepción de los envíos al finalizar el contrato: en la oficina de referencia o domicilio del cliente. Si la modalidad marcada es oficina, el cliente guardará recogerlos; se respetarán los plazos de permanencia en lista y caducidad de los mismos. Si la modalidad elegida es domicilio, Correos entregará en el domicilio del cliente todos los envíos depositados en el buzón acondicionados adecuadamente en un embalaje, con todas las garantías de un envío certificado.

-La duración del contrato (número de semanas) indicándose fecha de inicio del servicio y fecha de finalización, que se calcula automáticamente al introducir los campos anteriores.

-Nombre, apellidos y NIF de las personas autorizadas (si las hay), máximo 2, para recoger los envíos.

No pueden compartir el mismo contrato más de una empresa, aunque compartan el mismo domicilio, ni empresas con particulares. Cuando una empresa contrate un Buzón de vacaciones solo se entenderá al mismo, aquellos envíos que en su dirección figure la razón social de la misma o alusión a ella, por ejemplo denominación de cargos, etc. Si varios particulares comparten el mismo buzón de vacaciones deberán acreditar que conviven en el mismo domicilio mediante certificado de empadronamiento, y/o fotocopia de libro de familia, si se trata de una unidad familiar.

Prestaciones del servicio

El servicio permite el almacenamiento de los envíos recibidos por los titulares en la oficina de Correos (de referencia) durante el periodo de tiempo contratado debido a la ausencia temporal del solicitante de su domicilio, con posterior entrega de los mismos, a su finalización, en la oficina o en el domicilio. El contenido del buzón de vacaciones estará compuesto por todos los envíos ordinarios que reciban los titulares y los avisos de llegada de los registrados (presentando los avisos de llegada, Correos entregará los envíos registrados). Los envíos registrados estarán sujetos a los plazos de permanencia en oficina, establecidos por Correos. El servicio incluye el envío de otros gratuitos al destinatario durante el tiempo de vigencia, informando de la recepción de envíos registrados en el buzón y de los tiempos de permanencia como avisados. Los titulares pueden designar personas autorizadas para recogidas esporádicas de los envíos (durante la vigencia del contrato). El periodo de contratación se computa por número de semanas contratadas, comprendo desde 1 semana hasta un máximo de catorce.

Modificaciones-anulación/cancelación anticipada

El usuario no podrá pedir modificación de los datos de un Buzón de Vacaciones, salvo que se haya producido un error de grabación en la formalización del contrato. La cancelación anticipada se produce por **anulación** del servicio antes del inicio de la ejecución del mismo. En este caso, conlleva la devolución del importe cobrado al cliente si cumple los siguientes requisitos: solicitud de la anulación en la misma oficina de contratación, en el mismo día de la solicitud y que la devolución se realice con la misma modalidad de pago (metálico o tarjeta). Estos requisitos también operan para servicios contratados por la web. Si se solicita la cancelación del servicio una vez iniciada la ejecución, y antes de su finalización, el cliente puede hacerlo en cualquier oficina de Correos y no conlleva devolución alguna del importe.

Reclamaciones

En caso de inconformidad con la prestación del servicio, el cliente dispone de la información y medios necesarios para formular su queja o reclamación en las Oficinas de Correos, en el teléfono de atención al cliente 900400004 o en www.correos.es

2. INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Sus datos de carácter personal serán tratados por Correos para las siguientes finalidades:

1. Para proceder a la prestación del servicio contratado.

2. Para dar cumplimiento a las obligaciones legales atribuidas a Correos lo que puede implicar su comunicación a AAPP y tribunales a tenor de los casos legales establecidos.

3. Para realizar estudios estadísticos (previa anonimización) y encuestas de satisfacción, por tener interés legítimo en mejorar nuestros servicios.

Para el desarrollo de estas finalidades, sus datos se conservarán el plazo necesario, siendo, posteriormente, bloqueados y eliminados una vez hayan prescrito las acciones derivadas (5 años para la mayoría de acciones civiles).

Puede revocar su consentimiento y ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento o portabilidad en la siguiente dirección: Vía de Dublín, 7 (Campo de las Naciones) 28070 Madrid, o en el e- mail derechos.protecciondatos.correos@correos.com. Asimismo, puede interponer una reclamación ante la AEPD si considera conculcados sus derechos.

Puede obtener más información, solicitándolo en ventanilla.

3. LEY Y JURISDICCIÓN

La ley aplicable será la española y la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la capital de la provincia de la Plaza del domicilio del/los titular/es. Para cualquier duda solicite información.

- Si son particulares, puede haber hasta 6 en un mismo buzón.
- Si se trata de una empresa, habrá una sola por buzón y además se ha de grabar el representante de la misma.

Asimismo, se ha de introducir:

- Un **número de móvil**, para enviar mensajes referentes al buzón de vacaciones que se suscribe.
- La **duración** del buzón.
- La **fecha de inicio del servicio,** que siempre ha de solicitarse, como mínimo, un día antes y, como máximo, dos meses antes de la fecha de comienzo deseada.
- **Tipo de entrega de la correspondencia al final del contrato,** que puede ser en domicilio o recogida por el cliente en la oficina de referencia.

En la pestaña de autorizados se introducirán los datos de las personas autorizadas a recoger la correspondencia, si es que son personas diferentes a la que figura en los datos de titulares.

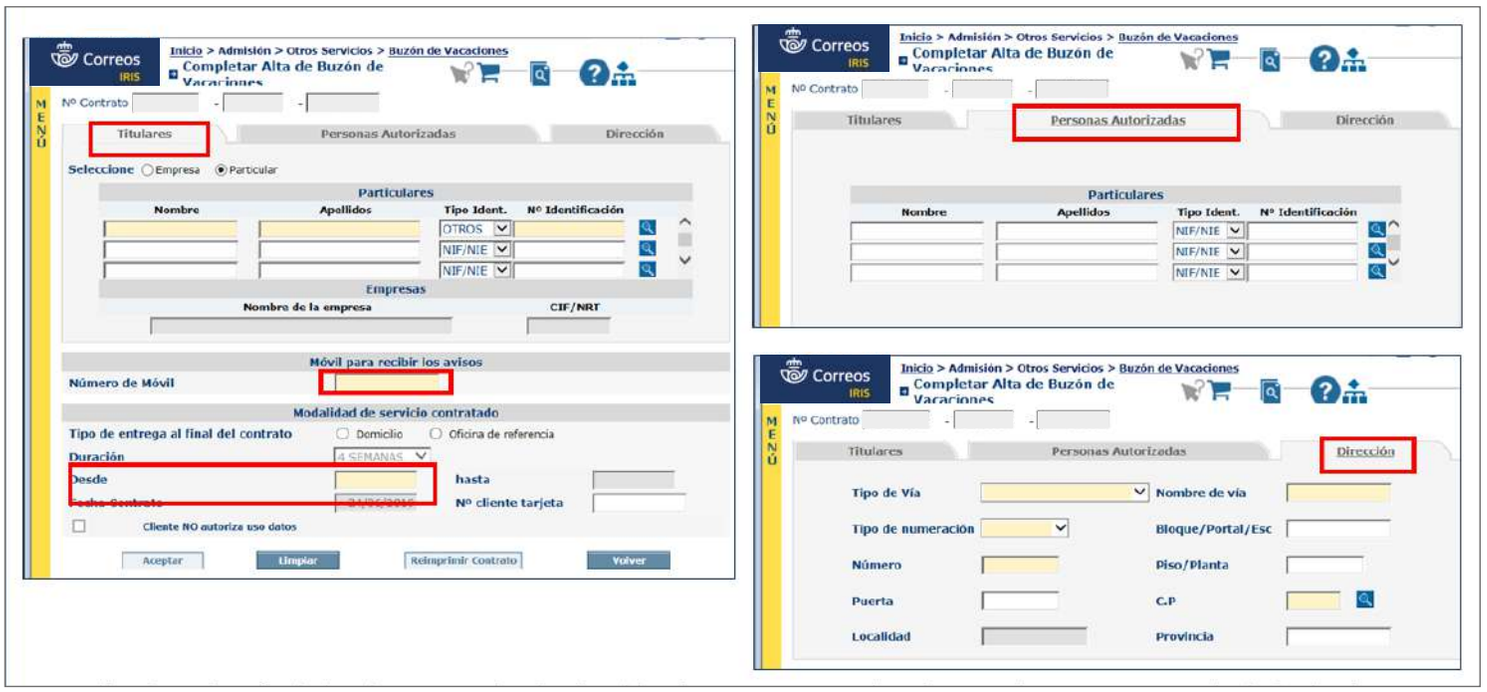
En la pestaña de dirección se introducirán los datos de la dirección que indique el cliente y que figuran en la solicitud. Los datos que se introducen y que se transcriben de la solicitud han de verificarse con los datos de los DOI.

La documentación a presentar está detallada en el formulario del buzón de vacaciones, en el condicionado del servicio.

Terminada la grabación de los datos, se pulsará en aceptar y el contrato se imprimirá por la impresora del servicio, por duplicado, una copia para el cliente y otra para la oficina.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Las dos habrán de ser firmadas por el cliente y por el empleado de la oficina que, además, deberá indicar su NIP.



4. **Cobrar caja**

   Terminada la grabación de los datos y firmados por el cliente y usuario, se cobrará la bolsa y quedará dado de alta el buzón.

5. **Entregar contrato**

   Una vez cobrada la caja, se entregarán al cliente el contrato y la factura.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Modificar datos del buzón

Si el cliente que ha suscrito un contrato desea modificarlo, deberá presentar relleno el impreso que se encuentra colgado en **Conecta > Cómo Trabajamos > Procesos > Procesos de Oficinas > Operativos > Buzón de vacaciones > Formularios de Buzón de Vacaciones**, con la documentación que en dicho impreso se detalla.

Desde la opción de **Gestión > Mantenimiento > Buzón de Vacaciones**, en la pantalla que aparece, se pulsará «Buscar» y aparecerán los Buzones de Vacaciones admitidos en la oficina entre las fechas seleccionadas. Se seleccionará el buzón que se desee, se pulsará en el botón «Modificar» y el sistema llevará a la pantalla de «Alta de Buzón de Vacaciones», para rectificar, añadir o eliminar datos del Buzón de Vacaciones seleccionado; para finalizar, se pulsará en «Aceptar».

Esta acción se puede realizar en cualquier momento de la vigencia del buzón de vacaciones, siempre tras comprobar los datos con el DOI del cliente.

Una vez modificados los datos indicados por el cliente, se aceptará y el sistema imprimirá de nuevo el contrato modificado en dos copias que han de firmar el cliente y el empleado, respectivamente; una de ellas, junto con el condicionado (condiciones generales del servicio contratado), se deberá entregar al cliente como justificante de la modificación, y la otra quedará en la oficina junto con la solicitud presentada por el cliente, como prueba de aceptación de que los datos grabados son correctos. Se conservarán en el mueble archivador de la oficina durante la vigencia del servicio.

Cancelar buzón de vacaciones

La cancelación se puede hacer cuando el servicio ya ha iniciado su ejecución y el cliente decide finalizarlo. Si el cliente que ha suscrito un contrato deseara cancelarlo, tendrá que

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

presentar relleno el impreso que se encuentra colgado en **Conecta > Cómo Trabajamos > Procesos > Procesos de Oficinas > Operativos > Buzón de vacaciones**.

Una vez presentado el formulario correspondiente de Buzón de Vacaciones, y la documentación que en dicho impreso se detalla, desde la pantalla de mantenimiento de «Buzón de Vacaciones», se seleccionará el Buzón de Vacaciones a cancelar y se pulsará el botón «Cancelar». En este momento, el sistema imprime de nuevo el contrato cancelado, dos copias, que han de firmar el cliente y el empleado; una de ellas, junto con el condicionado, deberá entregarse al cliente como justificante de cancelación, y la otra quedará en la oficina junto con la solicitud presentada por el cliente, como prueba de la solicitud realizada. Justificante y solicitud se conservarán en el mueble archivador de la oficina.

Anular buzón de vacaciones

Implica dar de baja el servicio antes del inicio de la ejecución del mismo. Por tanto, conlleva devolución del importe cobrado al cliente. En este caso, es obligatorio que se solicite la anulación en la misma oficina de contratación, el mismo día de la solicitud y que la devolución se practique del mismo modo que se efectuó el pago (tarjeta o metálico). IRIS solo permite la anulación el mismo día antes del cierre de la contabilidad y devuelve el importe íntegro.

La anulación se realiza desde la opción de **Gestión > Mantenimiento > Buzón de Vacaciones**. Se pulsará «Buscar» y se seleccionará el Buzón de Vacaciones a anular pulsando el botón con igual nombre. Automáticamente aparecerá inactivo y el importe en negativo en bolsa; la devolución se realizará en el mismo medio de pago que se haya hecho el alta del Buzón de Vacaciones.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

G) Admisión de Reenvío postal

El proceso de admisión de un reenvío postal consta de varias fases, que se describen a continuación.

1. Detectar las necesidades del cliente

Es necesario detectar la necesidad del cliente que acude a una oficina queriendo realizar una gestión por cambio de domicilio o porque una vez suscrito un contrato de reenvío, desea realizar algún cambio. Se le indicará que el servicio a realizar es el **Reenvío Postal**.

2. Suscribir el servicio de Reenvío

Se podrá suscribir el servicio de Reenvío Postal siempre que se ajuste a las siguientes características.

- **Ámbito nacional e internacional.**
- **Cambio de dirección definitivo**, al finalizar el periodo de contratación (1, 2 o 6 meses), la correspondencia se devolverá al remitente.
- **Cambio de dirección temporal**, al finalizar el periodo de contratación (1, 2 o 6 meses), la correspondencia se entregará en su domicilio inicial.
- **Duración del servicio: 1 mes/2 meses/6 meses**. Si se desea contratar el servicio por un plazo distinto a los ofrecidos (1, 2 o 6 meses), se pueden combinar estos últimos hasta conseguir el plazo deseado (por ejemplo, para un año, dos de 6 meses).
  En primer lugar, se deberá realizar la suscripción del primer periodo y cuando esté próximo a finalizar, se contratará el siguiente, y así sucesivamente. No se pueden contratar en el mismo momento todos los periodos. No se puede contratar el Reenvío Postal con más de 30 días de antelación, IRIS no permite contratar un servicio con fecha de inicio superior a 30 días.

Glosario

Reenvío postal: Servicio que permite que un destinatario siga recibiendo su correspondencia, durante un periodo de tiempo limitado, cuando se cambia de domicilio.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El reenvío será efectivo a partir de la fecha indicada en el contrato (como mínimo 1 día hábil después de la fecha de la contratación).

El canal de ventas de este servicio es exclusivamente la **Red de Oficinas**. Se puede contratar en todas las oficinas de Correos, independientemente del domicilio inicial y final de quien realiza la contratación del servicio. La contratación puede hacerse por terceros, y deberá aparecer la firma de los titulares del contrato en el espacio habilitado para ello.

Productos incluidos en el servicio de Reenvío

- **Líneas: Básica, Urgente y Económica.**
- **Modalidades: Ordinaria y Certificada.** La correspondencia urgente pierde su carácter de urgencia por el hecho de la reexpedición. **Notificaciones**, excepto cuando el remitente haya acordado la no reexpedición con Correos. No se reexpedirán al extranjero los Paquetes Azules, Paq Premium y Paq Estándar.

  EXCEPCIONES: quedan excluidos de este servicio los certificados con aviso de recibo, cuando el reenvío se realice fuera del ámbito nacional, así como los giros y servicios telegráficos en general, que seguirán sujetos a normativa particular y devengarán individualmente la tarifa vigente en cada momento de su reexpedición y la correspondencia de Franqueo en Destino que solo puede enviarse a otro apartado de Franqueo en Destino.

- Periodicidad: los envíos se reexpiden diariamente, todos los días laborables.
- Plazo: entre 1 día (dentro de la misma localidad) y 3 días (a otra provincia) dentro de España. En el ámbito internacional, depende de los países de destino.

¿Qué tipo de cliente suscribe el apartado?

Suscripción de particular

En el caso de particulares, pueden solicitar el servicio simultáneamente hasta un máximo de seis personas que compartan el mismo domicilio de origen y la misma dirección de reenvío. Será necesario:

- Presentar **formulario** de suscripción de reenvío que se encuentra publicado en Conecta, o bien **autorización,** debidamente cumplimentado y firmado por todos los que suscriben el servicio. Si el reenvío es solo para la persona que se presenta en la oficina a contratar el servicio, no será necesario que rellene el formulario; bastará con facilitar los **datos** al admisor para que los grabe en el sistema.
- **DNI original de la persona que presenta la solicitud**, sea titular o autorizado y fotocopia del resto de personas que suscriben el servicio hasta un máximo de 6, para comprobar las identidades y cotejar las firmas con el formulario de suscripción o autorización.

NOTA: Las copias de los documentos de identidad se piden para poder comprobar la veracidad de los datos, no es necesario quedarse con fotocopia de los mismos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Suscripción de empresa

En el caso de las empresas, se contratará un servicio de reenvío por cada empresa, independientemente de que dos o más empresas compartan la misma dirección de origen y destino.

Será necesario presentar formulario de suscripción (o solicitud), cumplimentado y firmado por el representante de la empresa que suscribe el servicio, junto con los documentos que se detallan:

a) El **NIF de la entidad** o copia del título de constitución de la empresa y del documento que acredite la posesión del poder por el firmante, así como su documento oficial de identificación.
b) O (en sustitución de lo anterior) **Certificación del Registro Mercantil** que contenga los datos identificativos de la persona apoderada, de la persona jurídica a la que representa y de los poderes otorgados; igualmente, si dicho certificado identifica a la persona que tiene la condición de administrador único de una persona jurídica, al confluir en él las funciones de representación.

Si el interesado es una entidad u organismo público, la solicitud deberá llevar también el sello oficial de dicho organismo. Los documentos que habrán de acompañar a la solicitud para realizar las comprobaciones de representación son:

a) El **nombramiento en el cargo** de la persona que la firma y la norma o documento acreditativos de que dicho cargo tiene capacidad para representar al organismo en cuestión.
b) Copia del **NIF del organismo** y documento de identificación del representante.

NOTA: Las copias de los documentos de identidad se piden para poder comprobar la veracidad de los datos, no es necesario quedarse con fotocopia de los mismos.

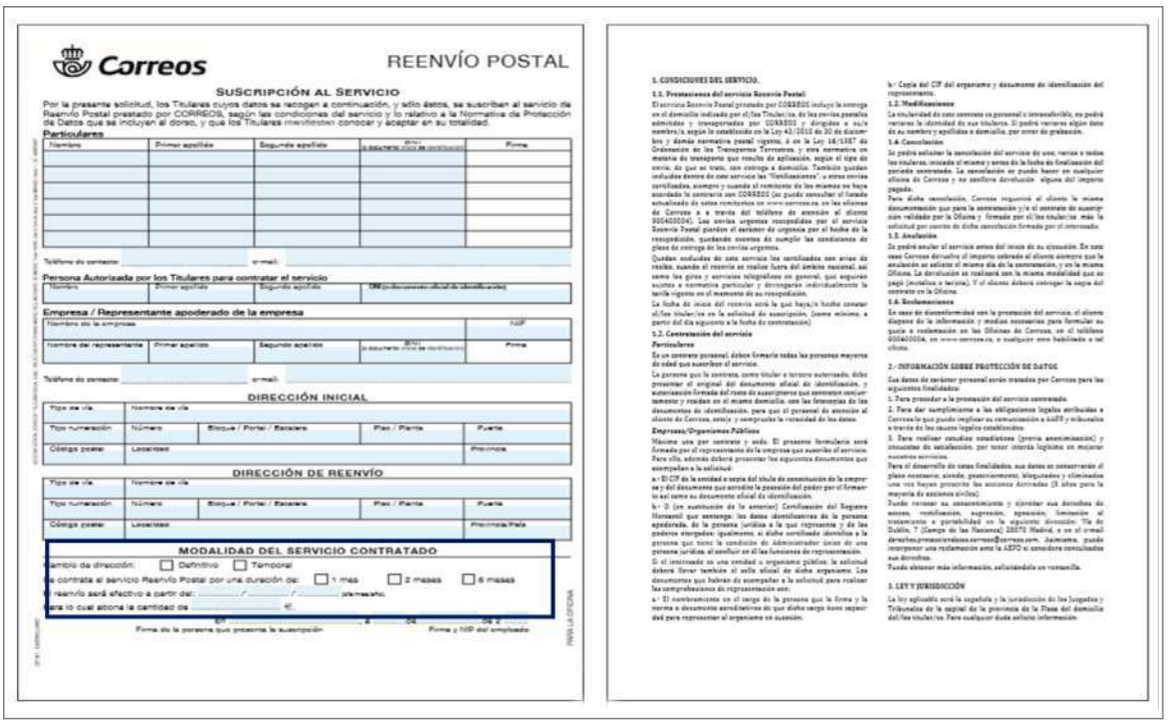
3. Comprobar formulario y documentación aportada por el cliente

Se deberá comprobar que el formulario o autorización están correctamente cumplimentados y cotejar la documentación aportada por el cliente. El cliente deberá especificar en el formulario si el cambio de dirección es Temporal o Definitivo, la duración del contrato (1 mes, 2 meses, 6 meses) y la fecha de inicio de la prestación del servicio. Asimismo, es importante que el cliente especifique su teléfono de contacto, con el fin de poder solucionar rápidamente cualquier incidencia y que marque la casilla si no desea la cesión de sus datos.

4. Realizar alta del contrato

El alta de la **suscripción del Reenvío** se realizará desde **IRIS > Admisión > Otros servicios > Reenvío Postal > Cumplimentar Pantallas > Aceptar**.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Correos

REENVÍO POSTAL

SUSCRIPCIÓN AL SERVICIO

Por la presente solicitud, los Titulares cuyos datos se recogen a continuación, y abajo éstos, se suscriben al servicio de Reenvío Postal prestado por CORREOS, según las condiciones del servicio y lo relativo a la Normativa de Protección de Datos que se incluyen al dorso, y que los Titulares manifiestan conocer y aceptar en su totalidad.

Particulares

Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	DNI/NIE	Firma

Teléfono de contacto: _____ e-mail: _____

Persona Autorizada por los Titulares para contratar el servicio

Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	DNI (o documento oficial de identificación)

Empresa / Representante apoderado de la empresa

Nombre de la empresa			NIF
Nombre del representante	Primer apellido	Segundo apellido	DNI/NIE (o documento oficial de identificación) / Firma

Teléfono de contacto: _____ e-mail: _____

DIRECCIÓN INICIAL

Tipo de vía	Nombre de vía			
Tipo numeración	Número	Bloque / Portal / Escalera	Piso / Planta	Puerta
Código postal	Localidad			Provincia

DIRECCIÓN DE REENVÍO

Tipo de vía	Nombre de vía			
Tipo numeración	Número	Bloque / Portal / Escalera	Piso / Planta	Puerta
Código postal	Localidad			Provincia/País

MODALIDAD DEL SERVICIO CONTRATADO

Cambio de dirección: ☐ Definitivo ☐ Temporal

Se contrata el servicio Reenvío Postal por una duración de: ☐ 1 mes ☐ 2 meses ☐ 6 meses

El reenvío será efectivo a partir del: ___/___/___ (día/mes/año)

Para lo cual abona la cantidad de _____ €.

En _____ a ___ de ___ de 2 ___

Firma de la persona que presenta la suscripción — Firma y NIP del empleado

PARA LA OFICINA

1. CONDICIONES DEL SERVICIO.

1.1. Prestaciones del servicio Reenvío Postal:

El servicio Reenvío Postal prestado por CORREOS incluye la entrega en el domicilio indicado por el/los Titular/es, de las cartas postales admitidas y transportadas por CORREOS y dirigidas a su/s nombre/s, según lo establecido en la Ley 43/2010 de 30 de diciembre y demás normativa postal vigente, ó en la Ley 16/1987 de Ordenación de los Transportes Terrestres, y otra normativa en materia de transporte que resulte de aplicación, según el tipo de carta, de que se trate, con entrega a domicilio. También quedan incluidas dentro de este servicio las "Reenvíosnova", o otras cartas certificadas, siempre y cuando el remitente de las mismas no haya anulado la entrega con CORREOS (se puede consultar el listado actualizado de estas remitentes en www.correos.es, en las oficinas de Correos o a través del teléfono de atención al cliente 902400004). Las cartas urgentes recogidas por el servicio Reenvío Postal pierden el carácter de urgencia por el hecho de la recogidida, quedando sometas ás sumpler las condiciones de plazo de entrega de las cartas urgentes.

Quedan excluidas de este servicio las certificadas con aviso de recibo, cuando el remite se realice fuera del ámbito nacional, así como los giros y servicios telegráficos en general, que seguirán sujetos a normativa particular y divergerán individualmente la tarifa vigente en el momento de su recogidida.

La fecha de inicio del reenvío será la que haya/n hecho constar el/los titular/es en la solicitud de suscripción, (como mínimo, a partir del día siguiente a la fecha de contratación).

1.2. Contratación del servicio

Particulares

En un contrato personal, deben firmarlo todas las personas mayores de edad que suscriben el servicio.

La persona que la suscriba, como titular o tercero autorizado, debe presentar el original del documento oficial de identificación, y autorización firmada del resto de suscriptores que contratan conjuntamente y residan en el mismo domicilio, con las huellas de los documentos de identificación, para que el personal de atención al cliente de Correos, sepa y comprueba la veracidad de los datos.

Empresas/Organismos Públicos

Máximo una por contrato y sólo. El presente formulario será firmado por el representante de la empresa que suscribe el servicio. Para ello, además deberá presentar los siguientes documentos que acompañan a la solicitud:

a.- El CIF de la entidad o copia del título de constitución de la empresa y del documento que acredite la posesión del poder por el firmante así como su documento oficial de identificación.

b.- O (en sustitución de la anterior) Certificación del Registro Mercantil que contenga los datos identificativos de la persona apoderada, de la persona jurídica a la que representa y de los poderes otorgados: igualmente, si dicha certificada identifica a la persona que tiene la condición de Administrador único de una persona jurídica, al conflicto en el las funciones de representación.

Si el interesado es una entidad o organismo público, la solicitud deberá llevar también el sello oficial de dicha organismo. Los documentos que habrán de acompañar a la solicitud para realizar las comprobaciones de representación son:

a.- El nombramiento en el cargo de la persona que la firma y la norma o documento acreditativo de que dicha cargo tiene capacidad para representar al organismo en sucesión.

b.- Copia del CIF del organismo y documento de identificación del representante.

1.3. Modificaciones

La titularidad de este contrato es personal e intransferible, no podrá variarse la identidad de sus titulares. Si podrá variarse algún dato de su nombre y apellidos o domicilio, por error de grabación.

1.4. Cancelación

Se podrá solicitar la cancelación del servicio de uno, varios o todos los titulares, iniciado el mismo y antes de la fecha de finalización del periodo contratado. La cancelación se puede hacer en cualquier oficina de Correos y no conlleva devolución alguna del importe pagado.

Para dicha cancelación, Correos requerirá al cliente la misma documentación que para la contratación y/o el contrato de suscripción validado por la Oficina y firmado por el/los titular/es más la solicitud por escrito de dicha cancelación firmada por el interesado.

1.5. Anulación

Se podrá anular el servicio antes del inicio de su ejecución. En este caso Correos devuelve el importe cobrado al cliente siempre que la anulación se solicite el mismo día de la contratación, y en la misma Oficina. La devolución se realizará con la misma modalidad que se pagó (metálico o tarjeta). Y el cliente deberá entregar la copia del contrato en la Oficina.

1.6. Reclamaciones

En caso de disconformidad con la prestación del servicio, el cliente dispone de la información y medios necesarios para formular su queja o reclamación en las Oficinas de Correos, en el teléfono 902400004, en www.correos.es, o cualquier otro habilitado a tal efecto.

2.- INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

Sus datos de carácter personal serán tratados por Correos para las siguientes finalidades:

1. Para proceder a la prestación del servicio contratado.

2. Para dar cumplimiento a las obligaciones legales atribuidas a Correos/le que puede implicar su comunicación a AEPD y tribunales a través de los cauces legales establecidos.

3. Para realizar estudios estadísticos (previa anonimización) y encuestas de satisfacción, por tener interés legítimo en mejorar nuestros servicios.

Para el desarrollo de estas finalidades, sus datos se conservarán el plazo necesario, siendo, posteriormente, bloqueados y eliminados una vez hayan prescrito las acciones derivadas (5 años para la mayoría de acciones civiles).

Puede ejercer su consentimiento y ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento o portabilidad en la siguiente dirección: Tte de Dublín, 7 (Campo de las Naciones) 28070 Madrid, o en el email derechos.protecciondatos.correos@correos.com. Asimismo, puede interponer una reclamación ante la AEPD si considera conculcados sus derechos.

Puede obtener más información, solicitándola en ventanilla.

3. LEY Y JURISDICCIÓN

La ley aplicable será la española y la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la capital de la provincia de la Plaza del domicilio del/los titular/es. Para cualquier duda solicite información.

Al terminar de grabar todos los datos y pulsar aceptar, el sistema generará el contrato de reenvío (dos copias y una hoja con el condicionado); una de las copias se entregará al cliente o autorizado para que verifique la conformidad de los datos grabados y la firme dando su aceptación, también deberá ser firmada por el empleado, que asimismo ha de reflejar su NIP. La otra copia, firmada con el NIP del empleado, se entregará al cliente junto a la hoja del condicionado.

NOTA: Cuando se dé de alta el contrato en IRIS, los datos de dicho contrato pasarán al **sistema de gestión integral de envíos (SGIE):**

- de la Unidad de Reparto a la que corresponde la dirección de origen del cliente que solicita el reenvío, o
- de la oficina en la que esté suscrito el apartado, cuando la dirección de origen sea un apartado.

No se verán en el SGIE hasta el día siguiente. Las oficinas deben atender las alarmas de SGIE para gestionar los posibles reenvíos que correspondan a apartados de su oficina. En el SGIE de la Oficina a la que esté asignado, aparecerá una alarma en la pantalla inicial de SGIE que habrá que atender.

Al pulsar en la bandera aparecerá el siguiente mensaje: «EXISTEN TAREAS PENDIENTES EN SUS REENVÍOS POSTALES». Se pulsará en «Actualizar» y en el **Menú > Control/Consultas**, se seleccionará Buzones de Vac./Reenvío – Oficina. Se seleccionará «Reenvío postal» y aparecerán los reenvíos asignados a la oficina. Después se seleccionará en la pestaña de **Estado > Altas**, y aparecerán los reenvíos que aún no han sido gestionados por la oficina;

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

al hacer doble clic encima del que se quiera consultar, se abrirá una pantalla en la que se pueden ver todos los datos del reenvío para comprobar que corresponde a la oficina.

ATENCIÓN: En caso de incidencia si el apartado no está suscrito en la oficina, se deberá contactar vía *e-mail* con la oficina que haya dado de alta el reenvío; este dato aparecerá en la pantalla, para que resuelva la incidencia.

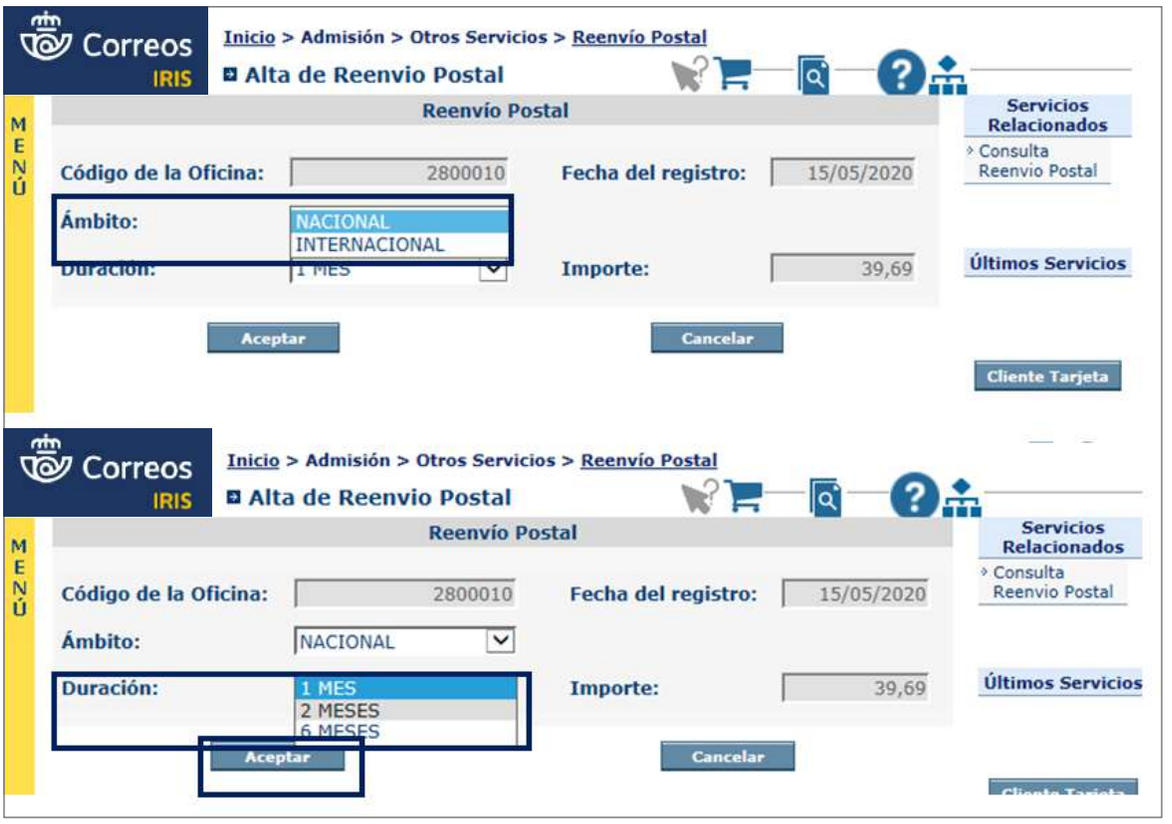
Si los datos son correctos, se seleccionará el reenvío que se quiere asignar, se pulsará en «Asignar Reenvío», y aparecerá en la pantalla «Gestionado SI». A partir de este momento, seleccionando el reenvío, se pueden imprimir etiquetas, para poder cursar los envíos afectados a la dirección indicada. Es muy importante liquidar correctamente en SGIE los envíos registrados para que no impida trabajarlos en la unidad de destino.

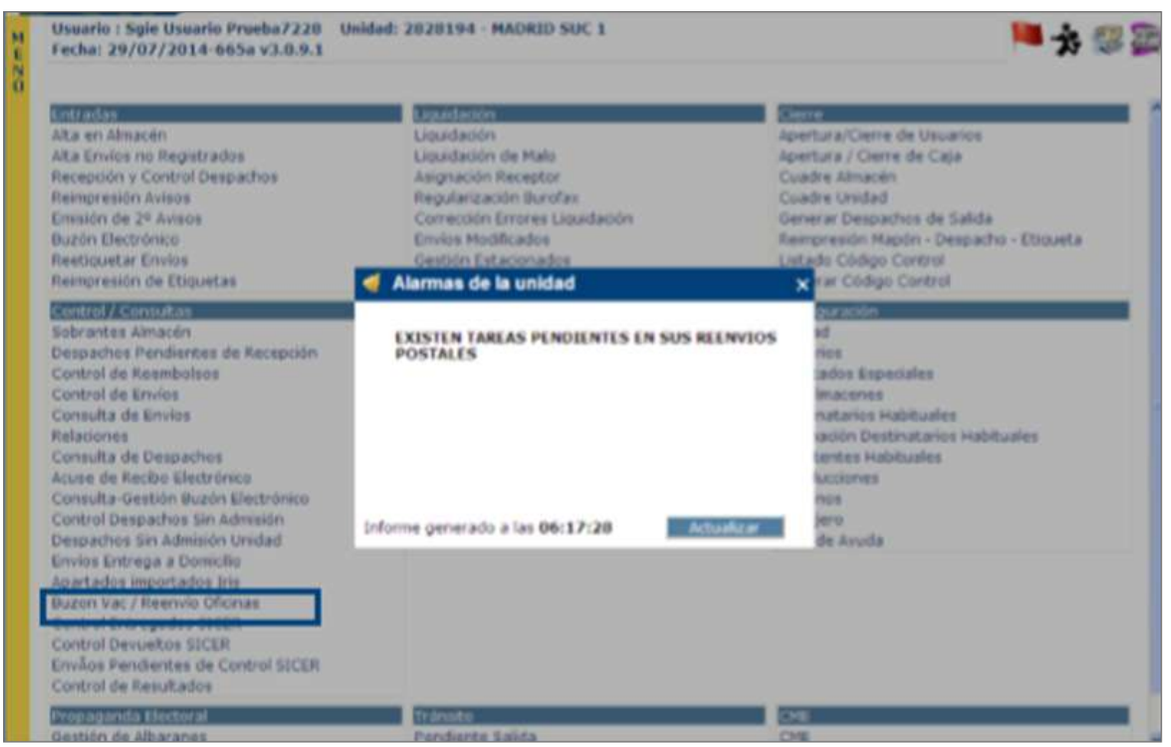
ATENCIÓN: Como los envíos pueden ser Modificados o Cancelados en cualquier momento, habrá que atender las alarmas de SGIE cada día y comprobar que no haya ningún reenvío cancelado o modificado.

- Un reenvío cancelado implica que no hay que seguir prestando el servicio de reenvío.
- Un reenvío modificado implica verificar qué datos han cambiado para imprimir nuevas etiquetas para enviar con los nuevos datos.

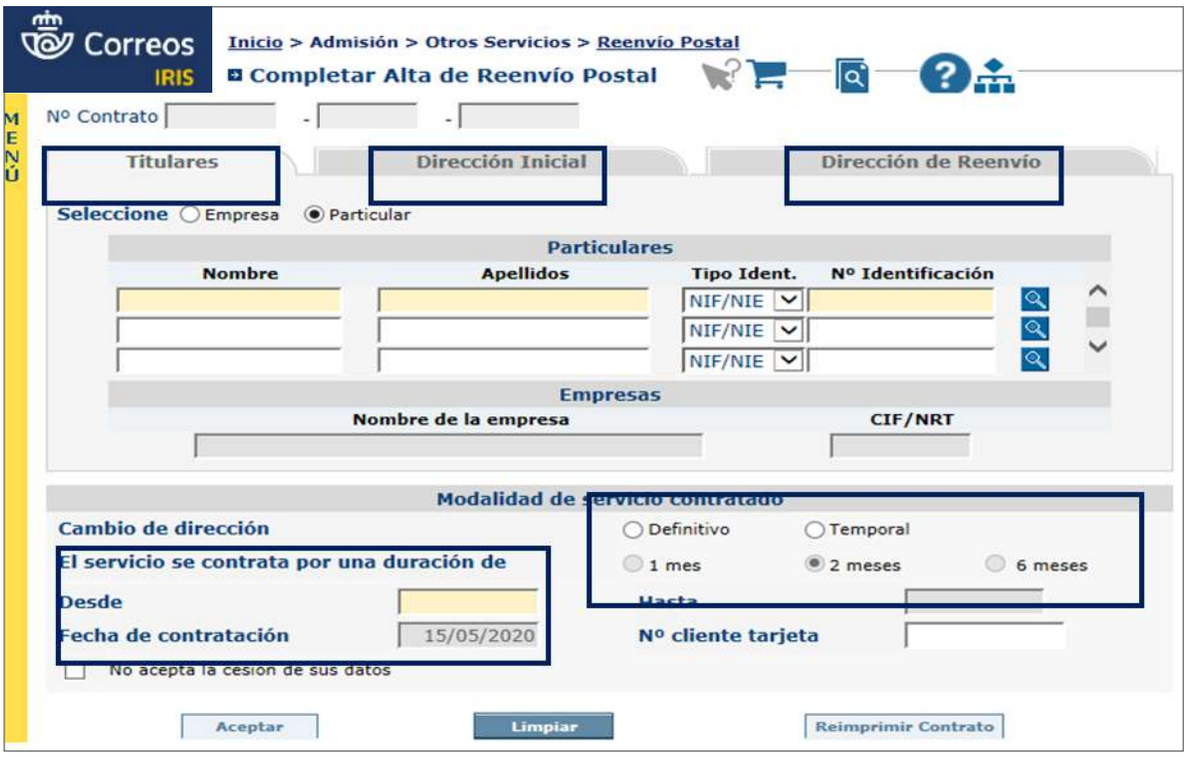
Las etiquetas se pueden imprimir, siempre que sea necesario reponer, desde SGIE.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

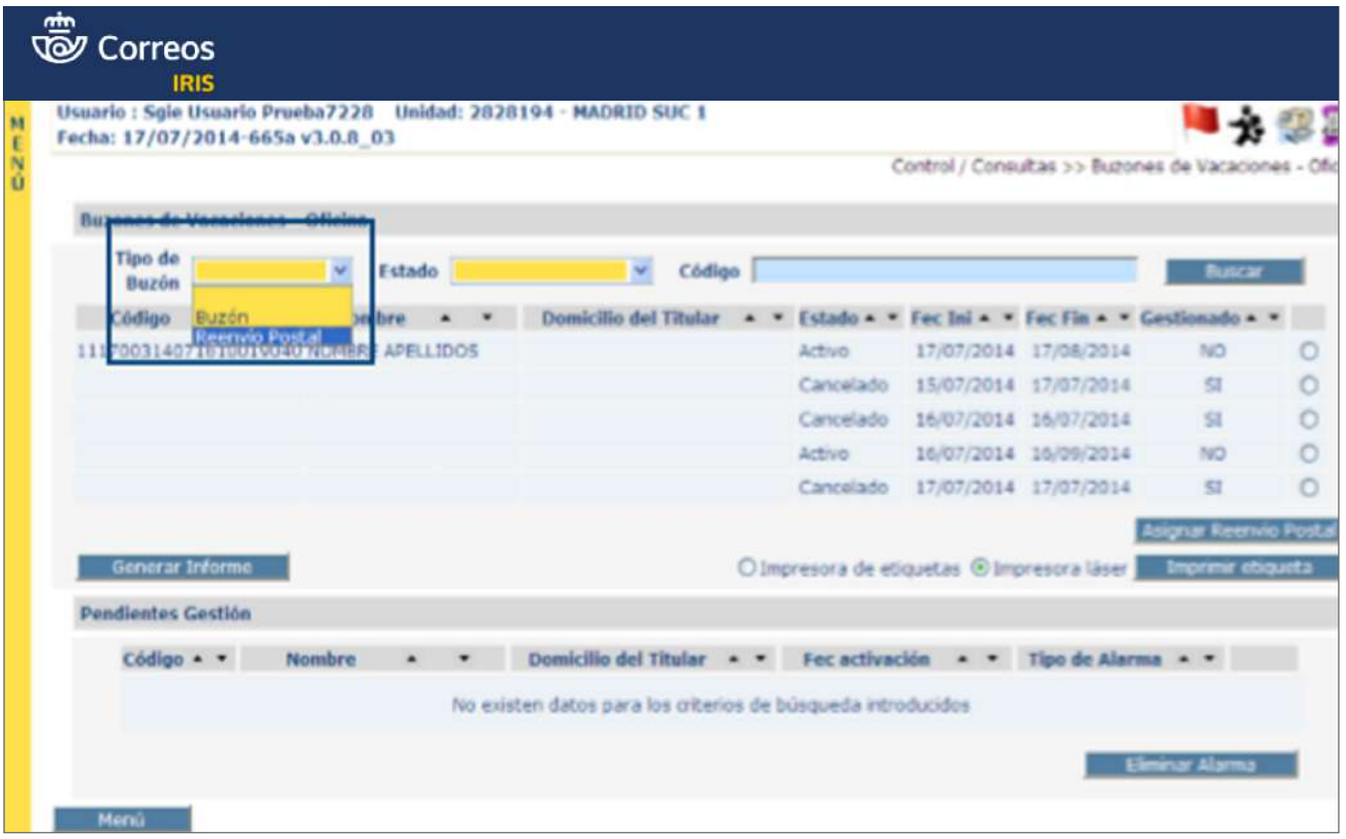


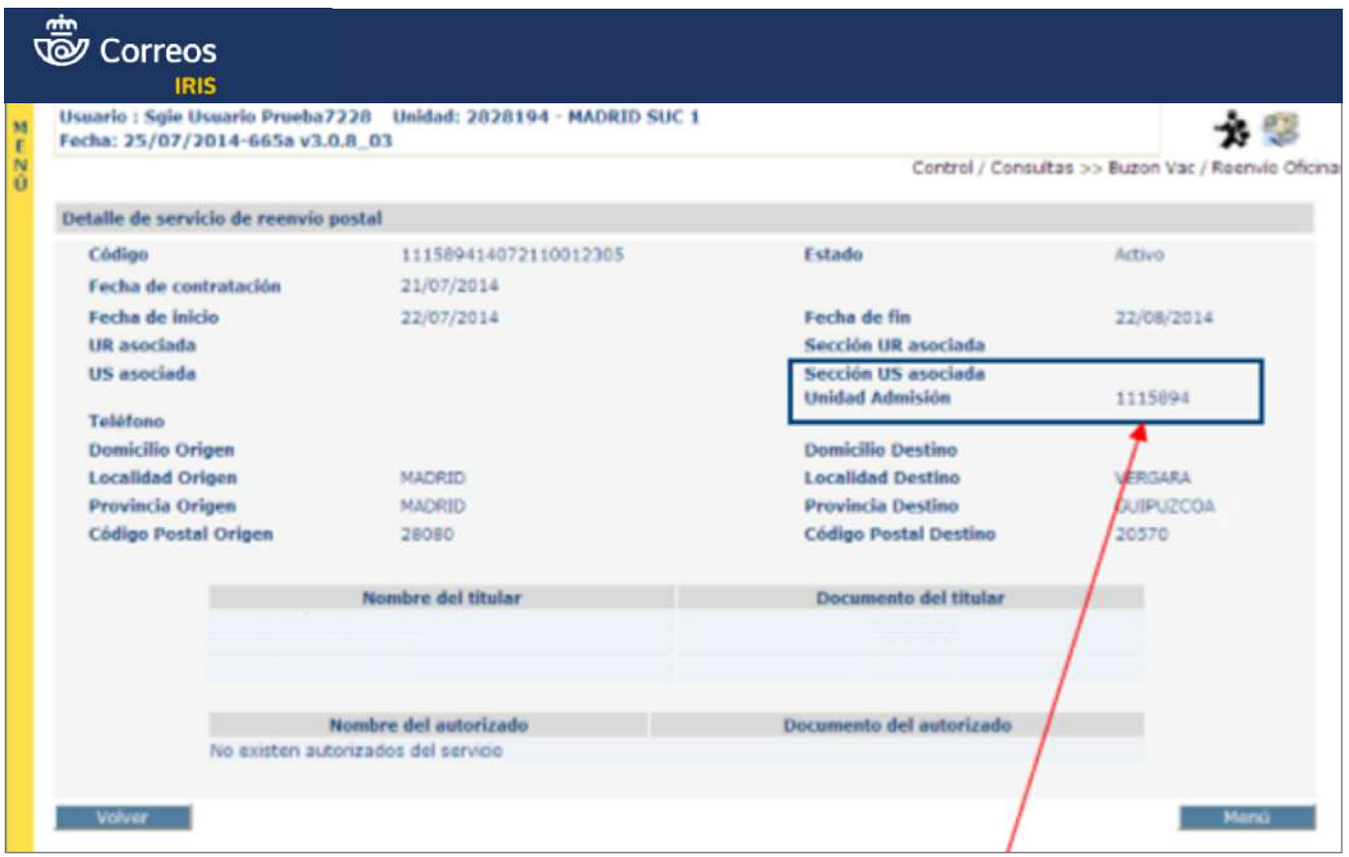


© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

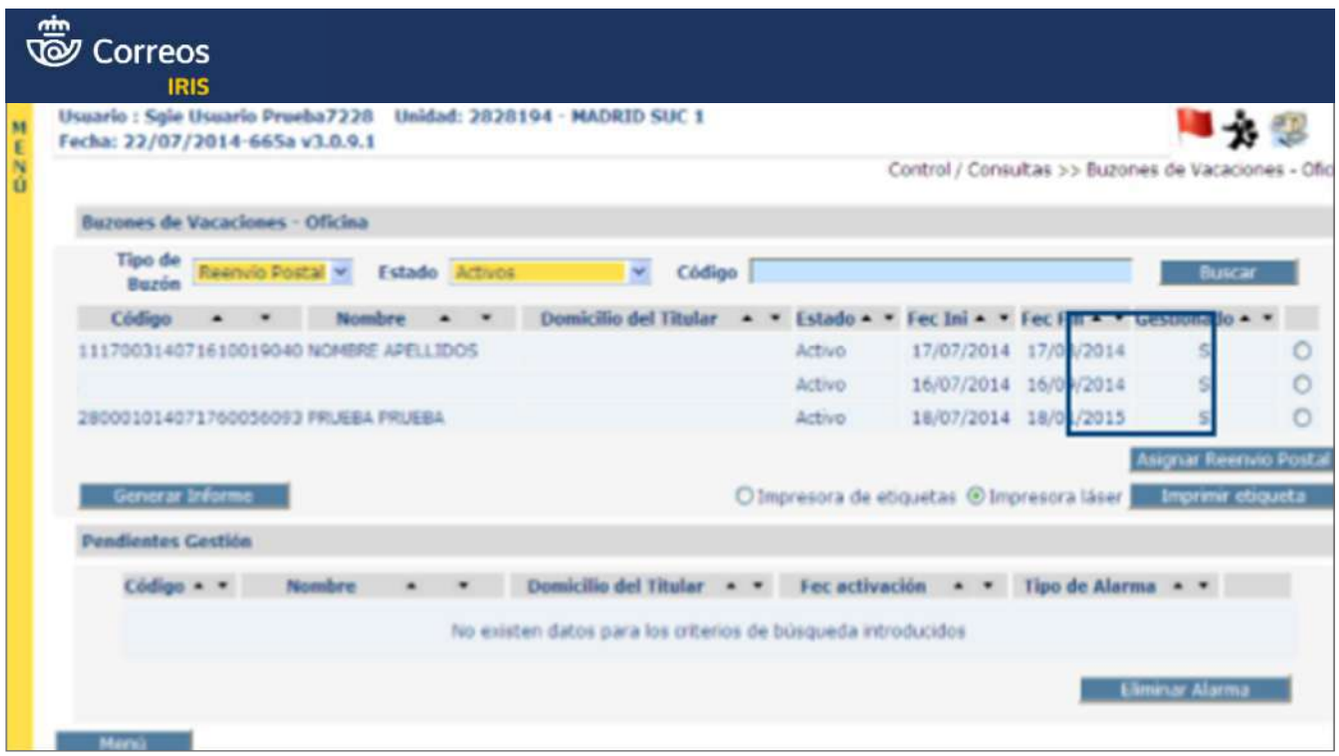


© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.





© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



5. Cobrar importe del servicio contratado

El importe a cobrar por la suscripción del servicio Reenvío postal se basará en las tarifas vigentes en cada momento para esta prestación. Para hacerlo en IRIS, deberá pulsarse en «Cobrar bolsa».

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

6. Entregar contrato y documentación

Se entregará al cliente o autorizado una copia del contrato de Reenvío generado por el sistema, junto a la documentación aportada para realizar el contrato. La copia del contrato ha de ser firmada por el empleado, que también detallará su NIP, junto a la hoja del condicionado.

Realizar gestiones en un contrato activo

Al cliente, una vez suscrito el contrato de reenvío, puede surgirle la necesidad de anularlo. Un contrato de reenvío postal puede finalizar por **ANULACIÓN**.

Solamente se podrá realizar la anulación de un contrato el mismo día de la contratación y en la misma oficina donde se haya realizado el alta. Para realizar la anulación del contrato, se accederá desde el menú **IRIS > Mantenimiento > Reenvío Postal**; se introducirá el número del contrato, se pulsará «buscar» y una vez IRIS devuelva el reenvío, se seleccionará y se pulsará la opción «Anular». El importe abonado se descargará de la caja y se le devolverá al cliente.

Otra forma de anulación es por **CADUCIDAD,** y en este caso, una vez transcurrido el plazo de validez del contrato, se procederá según el tipo de reenvío contratado:

- Reenvío temporal: la correspondencia se volverá a enviar a la dirección inicial.
- Reenvío definitivo: la correspondencia se devolverá al remitente. Este tipo de anulación no conlleva la devolución del importe abonado.

Glosario

Anulación de un contrato: Finalización del mismo con la devolución del importe cobrado al cliente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La **CANCELACIÓN ANTICIPADA** de un contrato se produce cuando un cliente solicita que deje de prestarse el servicio de reenvío postal en una fecha determinada (con anterioridad a la finalización del contrato).

Puede solicitarse por todos los titulares que solicitaron en su momento el servicio de reenvío o alguno de los titulares que solicitaron el servicio.

Es posible también **MODIFICAR EL CONTRATO**. Los datos de un contrato de reenvío podrán ser modificados, tanto si el error es imputable al cliente como si lo es a la propia oficina. Cuando el error sea imputable al cliente, se podrán modificar los datos erróneos del contrato, siempre y cuando se mantenga la identidad de su(s) titular(es) ya que la titularidad de los contratos es personal e intransferible. Los cambios efectuados en un contrato de reenvío pueden ser efectivos a partir del día siguiente hábil tras la grabación de los mismos en IRIS, circunstancia que habrá de ser comunicada al cliente por el empleado que le atienda.

Para cualquiera de estas gestiones sobre un contrato activo, será imprescindible **comprobar la documentación aportada por el cliente:**

- Para realizar la ANULACIÓN, deberá presentar la copia del contrato de reenvío que se le haya entregado.
- Para la CANCELACIÓN o MODIFICACIÓN, debe tenerse en cuenta que cualquiera de estas dos opciones puede solicitarse de forma anticipada antes de la finalización del contrato **para todos los titulares** que solicitaron en su momento el servicio de reenvío, **o bien algunos de los titulares** que solicitaron el servicio.

En cualquiera de los dos casos, el cliente deberá presentarse en una oficina de Correos y aportar los siguientes documentos:

Particulares

- Copia del contrato que desea cancelar.
- Formulario de Reenvío postal, descargado de Conecta (es el mismo que para contratación), cumplimentado y firmado por los titulares que solicitan la cancelación anticipada del servicio, o autorización que presente uno de los titulares, firmada por el resto de titulares.
- DNI original del titular que solicita la cancelación y fotocopia de los DNI del resto de personas que solicitan conjuntamente la cancelación.

Empresas

- Copia del contrato que desea cancelar.
- Formulario de Reenvío postal, descargado de Conecta (es el mismo que para contratación), o solicitud extendida y con la firma del representante de la empresa que solicita la cancelación, más la misma documentación que se le requirió en la suscripción del reenvío.

NOTA: Las copias de los documentos de identidad se piden para poder comprobar la veracidad de los datos, no será necesario quedarse con fotocopia de los mismos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Para **cancelar un contrato, se deberá grabar la cancelación en IRIS.** Desde **Mantenimiento > Reenvío postal**, se introducirá el número del contrato a cancelar y, una vez localizado, se pulsará en «Cancelar». El sistema imprimirá de nuevo el contrato (una copia para el cliente, otra para la oficina y el condicionado que ha de entregarse al cliente), que deberá ser firmado por cliente y operador. En la validación que hace IRIS aparecerá la palabra CANCELADO, la fecha y oficina en la que se realiza.

Si la solicitud se presenta en una oficina distinta a aquella en la que se suscribió, se ha de enviar la documentación presentada por el cliente a la oficina de origen del reenvío para que grabe la cancelación en IRIS y se refleje en los sistemas. La comunicación deberá enviarse por la vía más rápida, es decir, *e-mail*, acompañada de la documentación escaneada, y a continuación se enviará la documentación original por correo.

Para modificar un contrato, se deberá grabar la modificación en IRIS, desde **Mantenimiento > Reenvío Postal**. Se buscará el contrato a modificar y se pulsará en «Modificar».

En esta pantalla se realizarán los cambios solicitados por el cliente, a excepción de los datos que aparecen en el apartado de «Modalidad de servicio contratado», que aparecen escritos en negrita. Una vez realizados los cambios necesarios, se pulsará en «Grabar» y todos los datos del contrato quedarán modificados. El sistema imprimirá de nuevo dos copias del contrato donde aparecerá la palabra MODIFICADO, la fecha y oficina que realiza la modificación. Una copia del contrato firmada por el empleado se entregará al cliente, junto a la hoja del condicionado. La otra copia, firmada por el cliente, se archivará en la oficina junto al contrato original y la solicitud de modificación que haya aportado el cliente.

La modificación será efectiva a partir del siguiente día hábil al de la grabación en IRIS.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El formulario de reenvío generado por la aplicación y validado con la palabra MODIFICADO o CANCELADO, fecha y oficina que lo realiza, se entregará al cliente firmado por el empleado, que también ha de poner su NIP.

Para anular un contrato, se deberá grabar la anulación en IRIS, desde **Mantenimiento > Reenvío postal**; se introducirá el número del contrato a anular y, una vez localizado, se pulsará en «Anular».

El reenvío solo se puede anular en IRIS el mismo día en que se da de alta y en la misma oficina en que se suscribe el contrato.

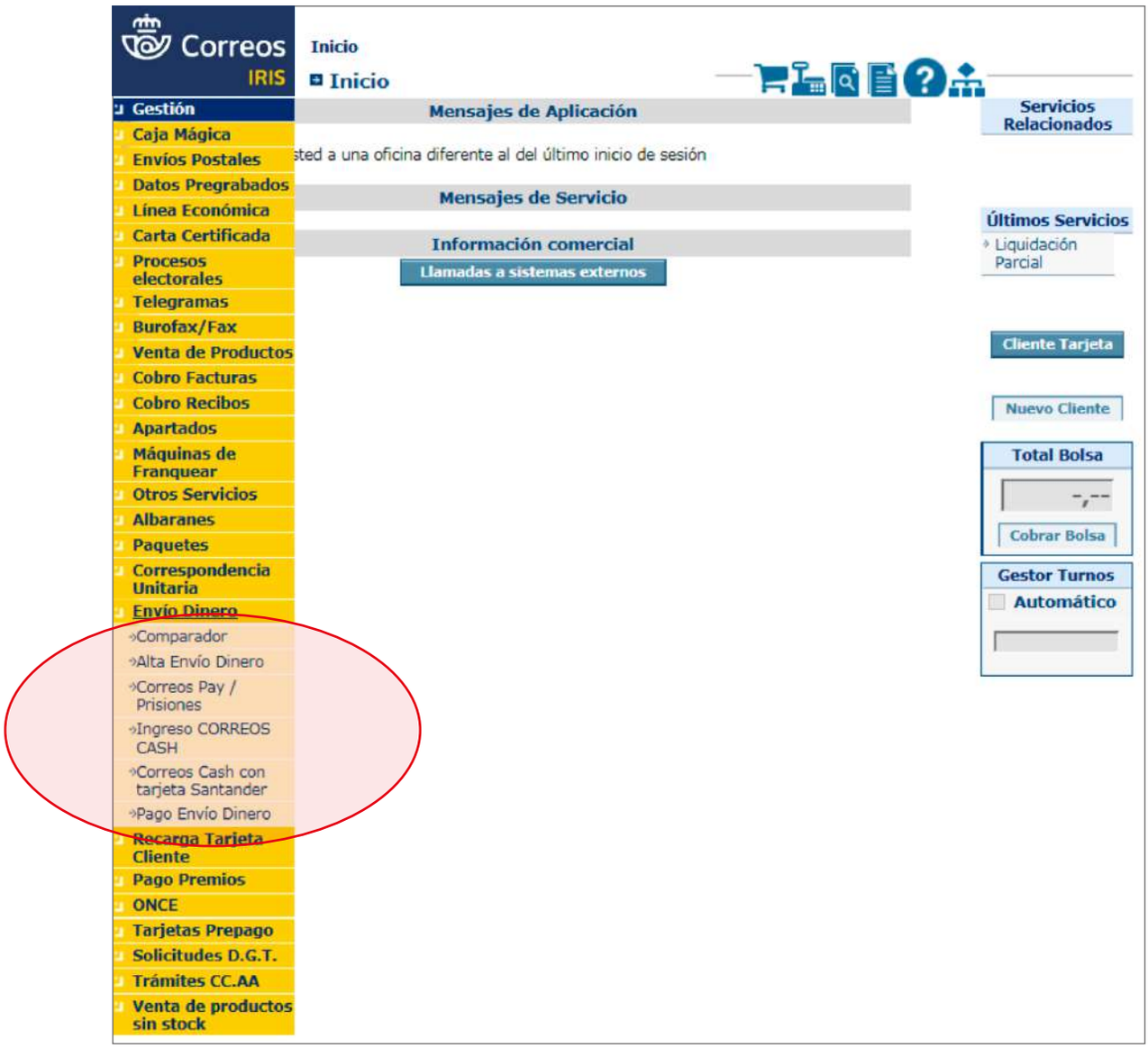
Una vez anulado el contrato, se retirará al cliente el contrato de suscripción y el *ticket* o factura que se le hayan extendido, y se le devolverá el importe cobrado.

H) Envío de dinero

El cliente puede solicitar información sobre la posibilidad de enviar dinero, tanto en el ámbito nacional como en el internacional de una manera segura y con todas las garantías.

Toda la información sobre precios y tasas de cambio se encuentra en el **Comparador de IRIS > Envío de dinero**.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



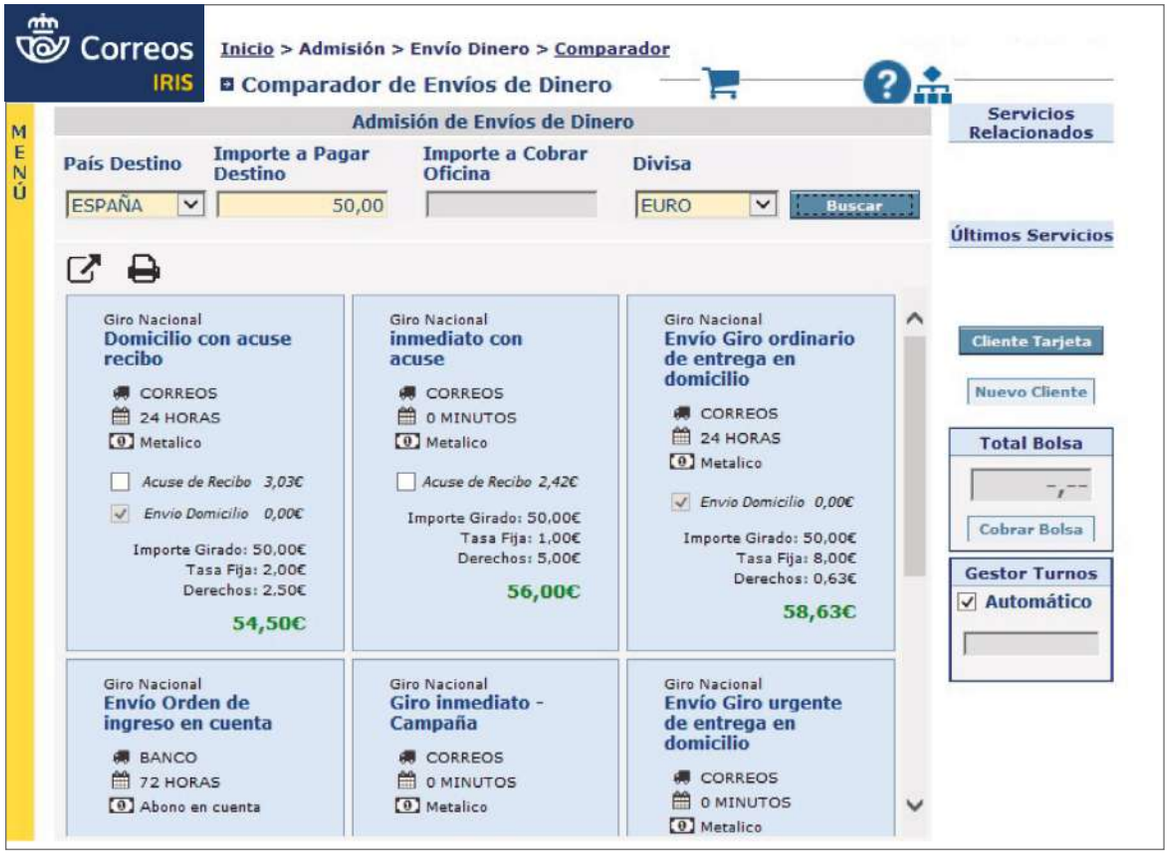
Para mejorar la experiencia del cliente, es posible **comparar las opciones de envío,** y ayudarlo en la elección del producto que mejor se adapte a sus necesidades. El comparador puede ofrecer una vista detallada de las diferentes opciones. Solamente será necesario introducir los filtros de país de destino, divisa de destino, importe a pagar en destino o a cobrar en la oficina.

El sistema mostrará las distintas opciones con sus correspondientes características: tipología, forma de abono, fecha estimada de entrega, tasas, derechos, importe a girar...

Se podrá ampliar e imprimir la pantalla desde las opciones disponibles. Al marcar una de las opciones, el sistema enviará directamente la página de alta de envío de dinero, y exportará los datos anteriormente introducidos (en la actualidad solo para giros).

Se comunicarán al cliente las diferentes modalidades existentes para enviar el dinero, así como los precios, tipos de cambio, plazos de entrega, etc.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Las **modalidades que ofrece Correos de envío de dinero** son las siguientes:

H.1. Orden de envío o giro nacional

Es un servicio que permite ordenar un pago a cualquier persona o entidad de la misma o distinta localidad dentro del territorio nacional y entrega domiciliaria, oficina o abono en cuenta, garantizando la cantidad girada.

a) Tipos de giro nacionales:

- Domicilio ordinario.
- Domicilio ordinario a Apartado.
- Abono en cuenta.
- Inmediato.
- Administrativo a prisiones.
- Correos Pay.
- Correos Cash.
- Oficial (solo para casos autorizados).

b) Forma de abono:

- Pago en metálico.
- Abono en cuenta.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

c) Límites:

- Cantidad mínima girada: 0,01 €.
- **Cantidad máxima girada:**
  - 499,99 € para pago en metálico en el domicilio del destinatario.
  - 999,99 € para pago en metálico giro inmediato, incluidos importe del giro y los derechos, pues el cobro se hará en metálico y el límite de pago en metálico es 999,99 €.
  - 2.499,99 € para los giros a abonar en cuenta.

d) Plazo de entrega:

- Ordinario: entre 3 y 5 días hábiles.
- Giro inmediato: con disponibilidad inmediata en cualquier oficina postal (entrega con localizador).
- Giro de abono en cuenta corriente: 3 días.

e) Servicios adicionales:

- Comunicación privada para el destinatario, no superior a 140 caracteres, sin pago de percepción adicional alguna.
- SMS a destinatario y remitente.
- Certificación de imposición y pago.
- Reexpediciones, Modificación de datos, Devoluciones, etc. Para estos casos, el remitente deberá presentar el resguardo de imposición y, siempre que el giro no haya sido abonado al destinatario, este podrá pedir mediante un Telegrama de Servicio Interior Tasado (ST) que dicho giro sea reexpedido, modificados los datos o devuelto. El empleado deberá comprobar en el localizador de envíos o en SGIE, la Unidad en la que se encuentra el giro y dirigir el ST al Director de dicha unidad.

f) Tarifas y bonificaciones: consta de dos partes, una cantidad fija y una cantidad variable (porcentaje sobre la cantidad girada).

g) Forma de pago del servicio: en ventanilla por el remitente.

h) Medios de pago: las indicadas anteriormente.

i) Devoluciones de Orden de Envío: las devoluciones se realizarán mediante un cambio de ciclo con destino del remitente, sin descontarse cantidad alguna.

j) Prevención de blanqueo de capitales (PBC) y financiación del terrorismo: es obligatorio para los giros nacionales a domicilio o a apartado informar del DOI del destinatario. En caso de no estar dado de alta en la base de datos de PBC, el sistema solo dejará realizar la admisión para la modalidad de envío de dinero inmediato.

NOTA: Los envíos con localizador se abonará siempre en metálico.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

H.2. Orden de envío o giro internacional

Es un servicio que permite ordenar pagos a personas o entidades en las localidades de los países con los que Correos tiene establecido acuerdo, garantizando la cantidad girada y atendiendo a las restricciones que cada país tenga vigentes respecto a los tipos y formas de abono.

Se deberá consultar la base de datos del Servicio Internacional en Conecta.

El UPU ELECTRÓNICO funciona de forma similar al inmediato nacional. En el momento de la admisión se facilitará al cliente un código secreto (código alfanumérico de entre 6 y 10 caracteres), que será necesario para el cobro. Este código se imprimirá en el resguardo y será conocido únicamente por el remitente.

Para comprobar que existe el servicio de INTERNACIONAL ELECTRÓNICO con el país, se podrá comprobar en **IRIS > Giro > Alta Internacional**, y en Conecta.

Estos giros solo se podrán cobrar en las oficinas autorizadas por el operador postal del país de destino. Véase la lista de oficinas pagadoras de cada país en Conecta.

Periodo de validez: Dos años. Sin embargo, la aplicación bloqueará para el pago cualquier orden de envío de dinero que no se haya cobrado en 30 días naturales contados a partir de la fecha de emisión. Una vez transcurrido ese plazo, la orden de pago será devuelta a origen, y solo estará disponible para el cobro por el remitente del envío.

Cancelaciones. El remitente de un giro podrá pedir en cualquier momento la devolución de un giro no pagado. Esta solicitud se registrará en la aplicación de IRIS a través de la opción

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

«Pago en Oficina» seleccionando remitente. En este caso, el remitente deberá presentar el resguardo de imposición y el giro se localizará por el número de admisión del mismo.

La aplicación lanzará una consulta a destino para comprobar que no está pagado, y lo bloquea. Con la diferencia horaria, este proceso puede demorar varias horas, por lo que se debe indicar al cliente que pase al día siguiente para cobrarlo. El pago se realizará siguiendo el procedimiento habitual.

Una vez que el sistema haya comprobado que el giro no está pagado en destino, se accederá a la aplicación de giro a través de **IRIS > Pago en Oficina**.

a) Formas de abono:

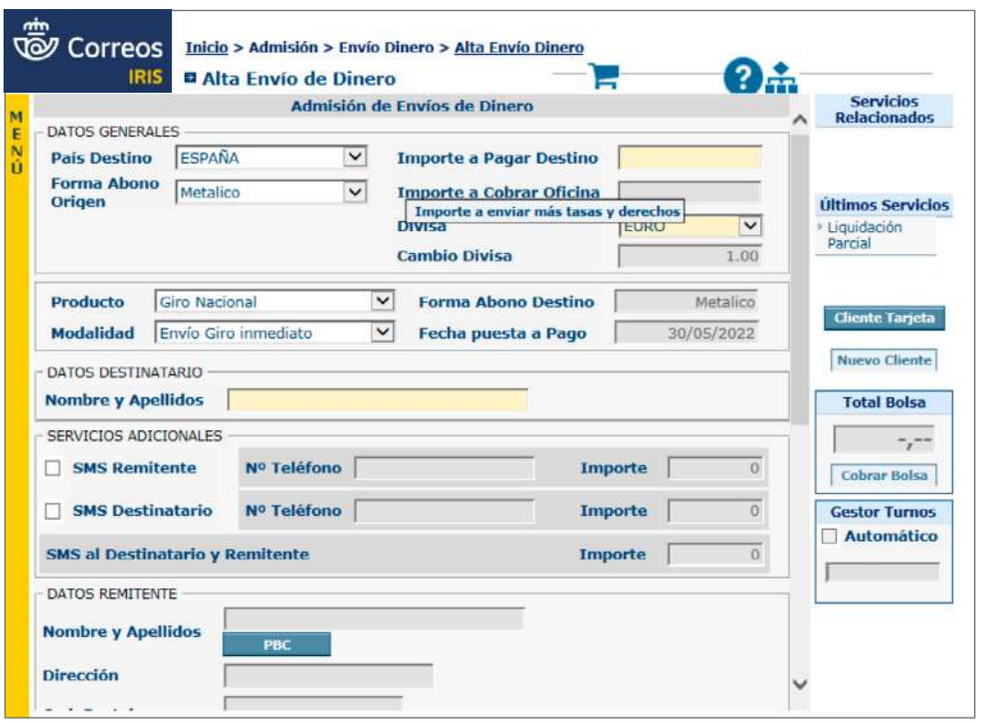
- Metálico.
- Abono en cuenta.

b) Límites: el importe nominal máximo por orden de pago es en función del país de destino. Además, el importe máximo a enviar por persona y día no podrá superar los 999,99 € o su contravalor en moneda extranjera.

c) Plazo de entrega - UPU Electrónico, en los 15 minutos siguientes a su admisión dependiendo de la diferencia horaria.

d) Servicios adicionales - GIRO UPU ELECTRÓNICO: comunicación privada para el destinatario, no superior a 140 caracteres, sin pago de percepción adicional alguna; límite de 999,99 € (dependiendo del país de destino), incluidos importe del giro y los derechos, pues el cobro se hará en metálico y el límite de pago en metálico es de 999,99 €.

e) Tarifas y bonificaciones: internacional UPU consta de dos partes: una cantidad fija y un porcentaje sobre la cantidad girada.



f) Forma de cobro del servicio: en ventanilla por el remitente.

g) Medios de pago: los indicados en el Proceso de Control Contable.

h) Devoluciones de Orden de Envío: sin coste de devolución.

Acceder a la aplicación IRIS

El empleado de admisión accederá a **IRIS > Envío de dinero**, solicitará al cliente toda la información necesaria del giro elegido y la grabará directamente en el sistema; de forma que ya no es necesario que el cliente rellene la libranza en formato papel y es muy importante cumplimentar correctamente todos los datos en origen.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

a) ¿Qué documentación debe aportar el cliente?

Para enviar o recibir dinero en Correos, el cliente deberá aportar la siguiente documentación para poder realizar la operación:

IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS FÍSICAS

Cuando el cliente sea persona física, deberá presentar cualquiera de los documentos originales y en vigor que se relacionan a continuación:

- DNI/NIF.
- Permiso de Residencia expedido por el Ministerio del Interior.
- Tarjeta de Asilo Político (en WU debe adjuntar una copia del pasaporte sellada por las autoridades, en giro no).
- Pasaporte (para el caso de personas españolas, solo se admitirá el pasaporte en casos excepcionales, como robo o extravío, y con autorización mediante correo electrónico del Área de Prevención de Blanqueo de Capitales).
- Documento Consular (expedido por el Estado español para los diplomáticos residentes en España).
- Exclusivamente para ciudadanos de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo, documento, carta o tarjeta oficial de identidad personal expedido por las autoridades de origen.

Países que pertenecen a la UE: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chequia, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países bajos, Polonia, Portugal, Rumanía, Suecia. Países del Espacio Económico Europeo: Islandia, Liechtenstein y Noruega.

- NIP (autorizados): empleados de la Administración cuando actúen en nombre de esta.
- NIS: número de identificación de reclusos.
- Credencial de tripulante de barco (en los envíos por Western Union debe adjuntar una copia del pasaporte sellado por el capitán del barco, en giro no).

IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS QUE ACTÚAN EN REPRESENTACIÓN O CON AUTORIZACIÓN DE OTRA PERSONA FÍSICA

Esta opción no se admite para operaciones de Western Union.

Deberán identificarse como los clientes que actúan por cuenta propia y además presentarán el poder otorgado o autorización, así como la documentación de la persona a la que representan.

IDENTIFICACION DE PERSONAS JURÍDICAS

Esta opción no se admite para operaciones de Western Union.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Cuando el titular de la operación sea una persona jurídica, la documentación que deberá aportarse es la siguiente:

- NIF de la persona jurídica (recomendable, aunque no necesario).
- Certificación del Registro Mercantil Provincial actualizada donde se refleje la estructura de control y titularidad real de la sociedad, y en caso de no disponer de este documento, se deberá aportar:

  – Escritura de constitución de la empresa.
  – Identificación del/los autorizado/s (si los hubiere) a operar en la Oficina de Correos en nombre de la persona jurídica.
  – Poder o autorización para actuar en nombre de la persona jurídica.
  – Conocimiento de la actividad económica de la persona jurídica.

- DAE de Personas Jurídicas, recogiendo de forma obligatoria los datos de la Estructura de Control y del Titular Real. Es imprescindible la cumplimentación y firma de la DAE, por el representante/apoderado de la persona jurídica, manifestando que los datos consignados en la documentación aportada, así como en la DAE, se encuentran en vigor.

  Y la aportación de UNO de los siguientes documentos actualizados:

  – Pagos fraccionados del último trimestre (MODELO 202).
  – Impuesto de Sociedades (MODELO 200).
  – I.V.A. anual (MODELO 390) o trimestral (MODELO 303) o mensual (MODELO 322).

DOCUMENTOS NO VÁLIDOS

No serán documentos válidos de identificación:

a) Permiso de conducir.
b) *Seaman's book* o Libreta Marítima: es un documento no oficial, que da constancia simplemente del embarque de personas bajo el pabellón de un buque proveniente de un país extranjero, por lo cual, no es un documento de identificación válido, si bien es admisible para acreditar la estancia en nuestro país.
c) Carnet Consular: el carnet consular es un documento que acredita la inscripción de una determinada persona en el consulado del país en el que temporalmente vaya a permanecer o residir. No es un documento de identificación válido.

Tampoco se admitirán como documentos de identificación válidos:

- Fotocopias de los documentos válidos, salvo para admisiones de rurales.
- Denuncias ante la policía de pérdida o robo de documentos de identificación.
- Resguardos de solicitud de renovación de NIF, NIE o Pasaporte.

Cualquier excepcionalidad en casos de pérdida o robo de la documentación exigida deberá ser autorizada mediante solicitud vía *e-mail* al Área de Prevención de Blanqueo de Capitales.

Glosario

Declaración de Actividad Económica (DAE): Documento que recoge información de una persona física o jurídica y permite conocer su actividad profesional o empresarial y el fin que justifica la operación. Deberá ser legible y los datos aportados deberán ofrecer información y no adoptar fórmulas genéricas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

NOTA: Para determinadas operaciones, será necesario que el remitente del envío de dinero cumplimente la DAE (Declaración de Actividad Económica). En estos casos, el sistema (Giro) avisa mediante alarmas.

Una vez introducidos los datos en el sistema (IRIS) y proporcionada la documentación requerida, habrá que verificar que esta documentación es correcta, está en vigor y, en el caso de la DAE, está correctamente cumplimentada, solicitando aclaración o ampliación de aquellos apartados que no estén cumplimentados o cuya descripción sea genérica, susceptibles de dudas o no ofrezcan información concreta.

Para el caso de operaciones en las que haya que contemplar medidas reforzadas y el cliente deba rellenar la DAE, el empleado comprobará que está correctamente cumplimentada, solicitando aclaración o ampliación de aquellos apartados que no están cumplimentados o cuya descripción sea genérica, susceptibles de dudas o no ofrezcan información concreta. Y además, si las operaciones son internacionales y en el documento de identificación presentado por el cliente no figura domicilio o el que figura es en el extranjero, este deberá aportar cualquier documento que acredite su estancia, permanente o temporal, en España. El documento presentado deberá ser original y recogerá el nombre completo del cliente y una dirección.

A título descriptivo, son documentos acreditativos válidos para justificar la estancia:

- Certificado de empadronamiento.
- Contrato de alquiler de vivienda.
- Escrituras de vivienda.
- *Seaman's book* o Libreta marítima.

CORREOS

Declaración de Actividad Económica o Profesional DAE
(Personas Físicas/Autónomos)

TITULAR REAL. Nombre y Apellidos:		Nacionalidad:	
Teléfono:	Nº Doc Identif.-	Tipo:	DNI/NIF ☐ PASAPORTE ☐ NIE ☐ Doc EUROPEO ☐
Domicilio, Calle:		Localidad:	CP:

En el caso de identificación con documento extranjero y no conste un domicilio en España, deberá acreditar su estancia permanente o temporal mediante un justificante válido.

Que actúa por cuenta propia: SI ☐ NO ☐

Autorizado		Documento de de identidad:	

DECLARA que la actividad económica/profesional del titular:

Actividad Económica / Profesional:(Describa la misma)	

Ocupación		Documentación aportada	
Asalariado		Nómina	
Autónomo		Recibo SS Régimen de autónomos	
Empresario		IVA/IRPF	
Sin actividad económica		Pensión	
		Demanda Inem	
		Otros	

Revisado/Conforme:

Que desarrolla en la **empresa**:

Nombre de la empresa_____Actividad_____

1. Que el **motivo de la transacción ó la razón comercial es**

2. Siendo el **origen/destino de los fondos**:

3. Mi **relación con el ordenante/beneficiario es**:

Marque la siguiente casilla en caso de tener la consideración de persona con responsabilidad pública, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. ☐

Firma del declarante | Sello de la oficina | Fecha y Firma del empleado

No se aceptará Lista de Correos como domicilio.

Existe un modelo de DAE para personas físicas y otro modelo de DAE para personas jurídicas. Estos modelos están publicados en **Conecta > Cómo Trabajamos > Normativa > Prevención de Blanqueo de Capitales**.

Asimismo, en el caso de aplicación de medidas reforzadas, será necesaria la justificación documental de la actividad económica o del origen lícito de los fondos, y por último, la verificación de la documentación aportada por parte del Responsable de la Oficina y la firma en la DAE en prueba de conformidad.

NOTA: Para envíos desde ANDORRA, existen dos DAE para personas físicas (español/catalán) y dos DAE para personas jurídicas (español/catalán).

b) Admisiones especiales

CENTROS PENITENCIARIOS

En la admisión de giros nacionales o internacionales, cuando el remitente sea una persona reclusa en un centro penitenciario, aparecerá como remitente del giro dicha persona. Los datos a introducir en el sistema serán los que aparezcan en la autorización extendida por el responsable del Centro penitenciario y el número es el del recluso.

La operativa para la admisión de estos giros tiene que contemplar las siguientes particularidades, y el funcionario de prisiones se presentará en la oficina con la correspondiente relación.

1. Nombre, apellidos y número interno personal (NIP) del administrador/a o director/a del centro penitenciario y del funcionario de prisiones que presenta la relación.
2. Nombre, apellidos, país de nacimiento, nacionalidad, fecha de nacimiento del recluso, motivo del giro y número de identificación de los internos (NIS) remitentes de los giros.
3. Nombre, apellidos, país de nacimiento, nacionalidad, fecha de nacimiento y DOI de los destinatarios de los giros.
4. Entrega a la Oficina del importe total de los giros a admitir, lugar, fecha, firma del administrador y sello del centro penitenciario.
5. La Oficina se quedará con la relación aportada por el funcionario. Se le entregará una copia sellada junto a las libranzas de los giros admitidos.
6. Se procederá a admitir los giros en IRIS, indicando en el campo «Remitente» el nombre y apellidos del interno, introduciendo el número del interno (NIS) que figura en la relación facilitada por el funcionario.
7. El funcionario de prisiones no firmará en las libranzas, y se quedará como justificante de la admisión la relación aportada por el funcionario, que se adjuntará a las libranzas de los giros admitidos, firmada por el empleado de la oficina que realiza la admisión, donde debe figurar su NIP y el sello de fechas de la oficina.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Al dar de alta a un recluso en la base de datos de PBC, el sistema solicitará la fecha de caducidad del documento de identificación. Como ya se ha dicho, para el caso de reclusos, este debe ser el NIS, que no tiene fecha de caducidad. La fecha a introducir en el sistema será 01/01/9999.

Los campos a cumplimentar en el formulario de alta de clientes de la base de datos de PBC son:

- TIPO DE DOCUMENTO: NIS.
- Nº DOCUMENTO: número de NIS del recluso. Figura en la relación aportada por el funcionario de prisiones.
- FECHA DE EXPIRACIÓN: 01/01/9999.
- PAÍS EMISIÓN: España.
- NOMBRE Y APELLIDOS: los que figuran en la relación aportada por el funcionario de prisiones.
- PAÍS DE NACIMIENTO: país de nacimiento del recluso. Figura en la relación aportada por el funcionario de prisiones.
- NACIONALIDAD: nacionalidad del recluso. Figura en la relación aportada por el funcionario de prisiones.
- OCUPACIÓN/ACTIVIDAD COMERCIAL.
- DOMICILIO/PAÍS/CP/LOCALIDAD/PROVINCIA: datos del centro penitenciario donde se encuentra interno el remitente.
- MOTIVO: se informará del motivo que figura en la relación aportada por el funcionario de prisiones. Para operaciones con NIS el sistema no requiere de digitalización de documentos. Solo es válido el modelo de relación de admisión de giros para centros penitenciarios publicado por la Dirección adjunta de operaciones u otro que cumpla todos los requisitos anteriormente descritos.

GIROS OFICIALES DE CORREOS

Para **giros oficiales,** la razón social será **Sociedad Estatal Correos y Telégrafos**, el CIF de Correos es A83052407, el nombre del autorizado sería el cargo (p. ej., director de oficina) y podrá identificarse con su NIP.

ORGANISMOS OFICIALES

En el caso de organismos oficiales que envíen giros, la identificación se realizará por nombre del organismo y CIF. El autorizado que actúe en nombre del organismo para la admisión del giro podrá identificarse con su NIP que será introducido en la categoría Pasaporte/Otros.

El resto de organizaciones, instituciones, asociaciones, fundaciones religiosas, benéficas o de cualquier índole, deberán identificarse con su CIF como el resto de personas jurídicas. Cualquier autorizado que actúe en representación de un organismo o institución de este tipo deberá identificarse con uno de los tipos de DOI válidos (NIF, NIE, Pasaporte/Otros).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

MENORES DE EDAD

Para la admisión de giros a menores, estos habrán de actuar necesariamente representados por sus padres, tutores o representantes legales. Al ser necesaria la presentación del DOI con carácter previo a la realización de la operación, únicamente podrán admitirse giros a los mayores de catorce años que tengan y presenten un DOI, y que deberán actuar siempre representados por sus padres, tutores o representantes legales.

Es preciso tener en cuenta que, según los estándares nacionales e internacionales, los menores presentan un riesgo más elevado en materia de prevención de blanqueo de capitales. En este sentido se recomienda actuar con especial rigor en lo que a la documentación se refiere, en las operaciones de este tipo de clientes.

En estos casos la persona menor de edad figura como remitente en la operación y se deberá dar de alta como representante/autorizado al padre, madre o tutor legal escaneando las páginas del libro de familia o certificado donde se compruebe la relación.

En el caso de menores emancipados, al no contemplar esta excepcionalidad la aplicación y exigir el sistema dar de alta a un representante, se indicarán nuevamente los datos del menor, escaneando el documento que acredite la emancipación.

c) Ingresos Correos Cash

Se puede acceder al formulario de alta de una orden de envío desde únicamente el menú de la aplicación **Envío dinero > Nube de puntos**.

El formulario de alta de una orden de envío se estructurará en las siguientes secciones:

- **Datos generales.** En esta sección se mostrará el Producto y la Modalidad ya precargados.
- **Información del destinatario.** En esta sección se mostrarán los datos identificativos del beneficiario del envío de dinero indicado en la nube de puntos.
  - **Nombre y apellidos del destinatario.**
  - **IBAN del destinatario.**
- **Información del remitente.** En esta sección se mostrarán los datos del remitente que contiene la nube de puntos y no serán editables.
  - **Nombre y apellidos del remitente.**
  - **Dirección.**
  - **Localidad.**
- **Código Postal.**
- **Tipo DOI.**
- **DOI.**

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Detalle económico de la transacción.** En esta sección se muestra el detalle económico de la transacción. Los campos no se podrán modificar a excepción del campo importe girado.
  - **Importe girado** (único campo modificable).
  - **Tasa fija.**
  - **Tasa Derechos.**
  - **Importe total.**

El usuario leerá la información de la nube de puntos mediante una pistola lectora.

Mientras se realiza la lectura en pantalla, aparecerá un mensaje para informar de que se está realizando dicha operación.

En caso de que no se pueda generar el ingreso por alguno de los siguientes errores, se mostrará un mensaje indicando que no se puede realizar el ingreso.

En caso de que la nube de puntos leída ya haya sido procesada previamente, es decir, ya se haya generado un envío para ese cliente y código de operación, no se podrá realizar el ingreso y aparecerá un mensaje de error.

A continuación, aparecerá en pantalla el formulario de orden de envío con la información de la nube precargada en los distintos campos. Este será un formulario parecido al actualmente utilizado para el alta de órdenes de envío, pero con ligeras modificaciones para mostrar solo los campos que apliquen para este tipo de ingreso. Desde este formulario solo se podrá modificar el importe girado.

El ingreso debe pasar los controles actuales de PBC. Se llamará desde el formulario a la ventana única de PBC pasándole el destinatario y el importe como se hace actualmente en el formulario de admisión. PBC ventanilla única devolverá los datos del remitente y estos se rellenarán en el nuevo formulario.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

d) Correos Pay

Se introducirá un código de barras para Correos Pay Premium.

Los ciudadanos solo podrán realizar sus operaciones si las entidades tienen firmado un contrato o una suscripción de servicio con Correos.

Se accederá en **IRIS desde el menú de Admisión > Envío Dinero > Alta Envío Dinero T€nvio Premium**.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Los recibos emitidos por estas entidades adheridas (ayuntamientos, diputaciones, empresas de suministro de agua...) tienen un código de barras con una estructura establecida. Este código de barras deberá ser introducido en el campo «Código de barras».

El sistema reconocerá los datos necesarios para realizar el servicio. Solo será necesario introducir el importe del recibo para terminar la operación.

Para el pago de ciertos recibos, pueden establecerse rangos de fecha para el pago, y el sistema impedirá las operaciones fuera de dicho rango de fecha.

Los datos del remitente son también introducidos en el sistema:

- Nombre y Apellidos.
- Dirección.
- C.P.
- Localidad.
- Tipo de DOI.
- Número de DOI.

Estas operaciones no están sujetas a PBC.

Únicamente para ciertas multas del Servei Català de Transit, será necesario incluir la fecha de la denuncia que aparece en el recibo. Solamente se podrán realizar estas operaciones leyendo el código de barras con la pistola lectora, nunca se introducirán a mano.

Correos Pay básico

Se seleccionarán los datos del destinatario de tres desplegables (grupo, cliente y concepto). Obligatoriamente será necesario introducir en el campo «segunda referencia» el código o número de factura que identifique el pago.

Los datos del remitente son también introducidos en el sistema:

- Nombre y Apellidos.
- Dirección.
- C.P.
- Localidad.
- Tipo de DOI.
- Número de DOI.

Introducir los datos en IRIS y en la ventana única de PBC

DATOS GENERALES

Se informará del país de destino, la forma de abono, la divisa de destino y la cantidad a cobrar en oficina o pagar en destino. Posteriormente se seleccionará el producto (giro nacional, internacional, giro nacional oficial, Triodos) y la Modalidad asociada (inmediato, ordinario...).

El sistema informará de la fecha aproximada de entrega.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

DATOS DEL DESTINATARIO

Se introducirán el nombre y los apellidos. Dependiendo de la modalidad, se requerirán más datos, como IBAN, NIS o Centro penitenciario.

SERVICIOS ADICIONALES

Las órdenes a domicilio tienen que definir el destino (domiciliario o en apartado postal); para ello, se deberán introducir la dirección, el código postal o el número de apartado.

El remitente podrá solicitar el aviso para el remitente o destinatario por SMS, lo que exige introducir el número de teléfono móvil.

DATOS DEL REMITENTE

Se completará la información desde la ventana única de PBC. Para poder introducir, digitalizar DOI o verificar los datos, se marcará el botón «PBC».

Dependiendo de si el remitente del giro es una persona física o persona jurídica, variarán los datos a introducir en el sistema.

DOCUMENTOS IDENTIFICATIVOS PARA PERSONAS FÍSICAS

- DNI/NIF.
- Documento de Identificación de la Unión Europea.
- NIE.
- Pasaporte.
- NIS.
- Tarjeta de asilo político.
- Documento consular.
- NRT para Andorra.
- Credencial de tripulante de barco.

DOCUMENTO IDENTIFICATIVOS PARA PERSONAS JURÍDICAS

- NIF.

Glosario

NRT: Número de registro tributario que identifica a los importadores y exportadores andorranos,

Se **dará de alta como nuevo cliente** informando de los datos solicitados cuando sea la primera vez que el remitente realiza una operación de envío a través de la aplicación de IRIS.

Se **modificarán los datos del cliente** cuando existan discrepancias o el remitente haya modificado algunos de sus datos personales (domicilio, digitalización del DOI, etc.).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Se **completarán los datos del cliente** en el caso de que aparezcan campos obligatorios no informados. Es recomendable introducir los números de teléfono del remitente y destinatario aunque no sean campos obligatorios, sobre todo en los envíos internacionales.

Se **escaneará el DOI** a través del botón «Digitalizar».

Se **aceptarán los datos**, cuando todos los datos del formulario sean correctos y estén actualizados.

Para más información sobre cómo operar en la ventana única de PBC, se puede consultar en el manual de la ventana única de PBC publicado en Conecta.

Cuando el remitente del giro autorice a otra persona a actuar en su nombre o en el caso de personas jurídicas, habrá que incorporar los datos del autorizado o apoderado, a fin de poder capturar estos mismos datos en futuras operaciones.

Además, habrá que escanear el DOI original del autorizado o apoderado, junto a la autorización o poder notarial desde la opción DOI + Autorización. A efectos de control de PBC, solo se considerarán los movimientos del remitente real, nunca del autorizado o apoderado. Es obligatorio informar del motivo del envío de dinero en la venta única de PBC. Sin este requisito no podrá ser admitido el giro.

Una vez cumplimentados los datos del remitente y destinatario, se procederá a admitir al giro. En este caso, se digitalizará solamente el DOI del remitente (persona física), se guardará la autorización firmada por el remitente, y solo habrá que revisar que coinciden los datos aportados en la autorización con el DOI del autorizado.

Para digitalizar el DOI, se pulsará en el botón DIGITALIZAR y el sistema enviará a **GESCAN,** donde deberán seguirse los pasos descritos en el Manual de Digitalización de Documentos y PBC publicado en **Conecta > Cómo trabajamos > Procesos > Procesos de Oficina > Servicios Financieros > Envío de Dinero > Manual de Digitalización de Documentos y PBC**.

Cuando el documento identificativo sea un **NIS (Internos en Centros Penitenciarios)** o un **NIP (Número de Identificación de Funcionarios Públicos),** no será necesario digitalizar estos documentos; se informará en la aplicación del número (NIS o NIP) y de los datos personales (nombre y apellidos).

Una vez verificados los datos, se aceptará el formulario, lo que provocará el volcado de datos a la pantalla de admisión de giro.

H.3. Envío de dinero a través de Western Union

Correos tiene concertadas con Western Union las transferencias de dinero entre las oficinas de Correos y los países que prestan el servicio de **transferencia de dinero en minutos (*will call*)**.

Los envíos de Western Union siempre se abonarán en metálico.

Glosario

GESCAN: Aplicación para el escaneo de la documentación relativa a los requerimientos de PBC.

Glosario

Will Call: Transferencia de dinero impuesta por una persona física, con destino a otro país diferente de España y dirigida a otra persona física, que permite enviar y retirar dinero en cualquiera de las oficinas que Western Union tiene en más de 200 países. El dinero está disponible minutos después de su admisión en ventanilla y se mantiene en el sistema para su pago durante aproximadamente 90 días.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

MTCN (número exclusivo asignado a la transferencia): Para cobrar el dinero, el destinatario necesitará este número, que también puede usarse para hacer un seguimiento de la transferencia.

Con determinados países, con la transferencia de dinero (*will call*) se presta el servicio «Al día siguiente» (*next day*). Son envíos de dinero con garantía de disponibilidad en 24 horas.

a) Características:

El remitente deberá informar al beneficiario de que puede cobrar la transferencia en las oficinas de cualquier agente Western Union y proporcionarle los siguientes datos:

- **N.º de MTCN.**
- Nombre del remitente.
- Importe enviado.
- Ciudad de origen.
- Pregunta de verificación, en caso de que el beneficiario carezca de identificación.

b) Curso:

- Por vía electrónica.

c) Límite:

- En España por transferencia (envío o pago), es de 3.000 € por persona y día tanto por remitente como por beneficiario. El límite en el país de destino se puede consultar en Conecta.

d) Plazo de entrega:

- En minutos.
- Al día siguiente (según destino).

e) Servicios adicionales:

- Opciones de entrega: en domicilio o mediante notificación telefónica.
- Mensajes.
- Cambio de moneda.
- Pregunta de verificación (solo aquellos países que la admitan). El remitente facilita una pregunta y una respuesta de cuatro palabras a la que el beneficiario deberá responder. España no admite pregunta de verificación.

Los servicios adicionales varían según el país, por lo que es necesario consultar la lista de servicios del país de destino, pulsando F2 en el teclado.

f) Tarifas y bonificaciones:

- En relación con el importe transferido, con comisión por tramos de importe.

g) Forma de cobro del servicio:

- En ventanilla por el remitente (en metálico).

h) Forma de abono:

- El abono se efectúa solo cuando el beneficiario presenta la identificación correcta y conoce el número de MTCN, los datos de remitente, origen e importe (± 10%). El dinero estará disponible minutos después de su admisión en ventanilla y se mantendrá en el

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

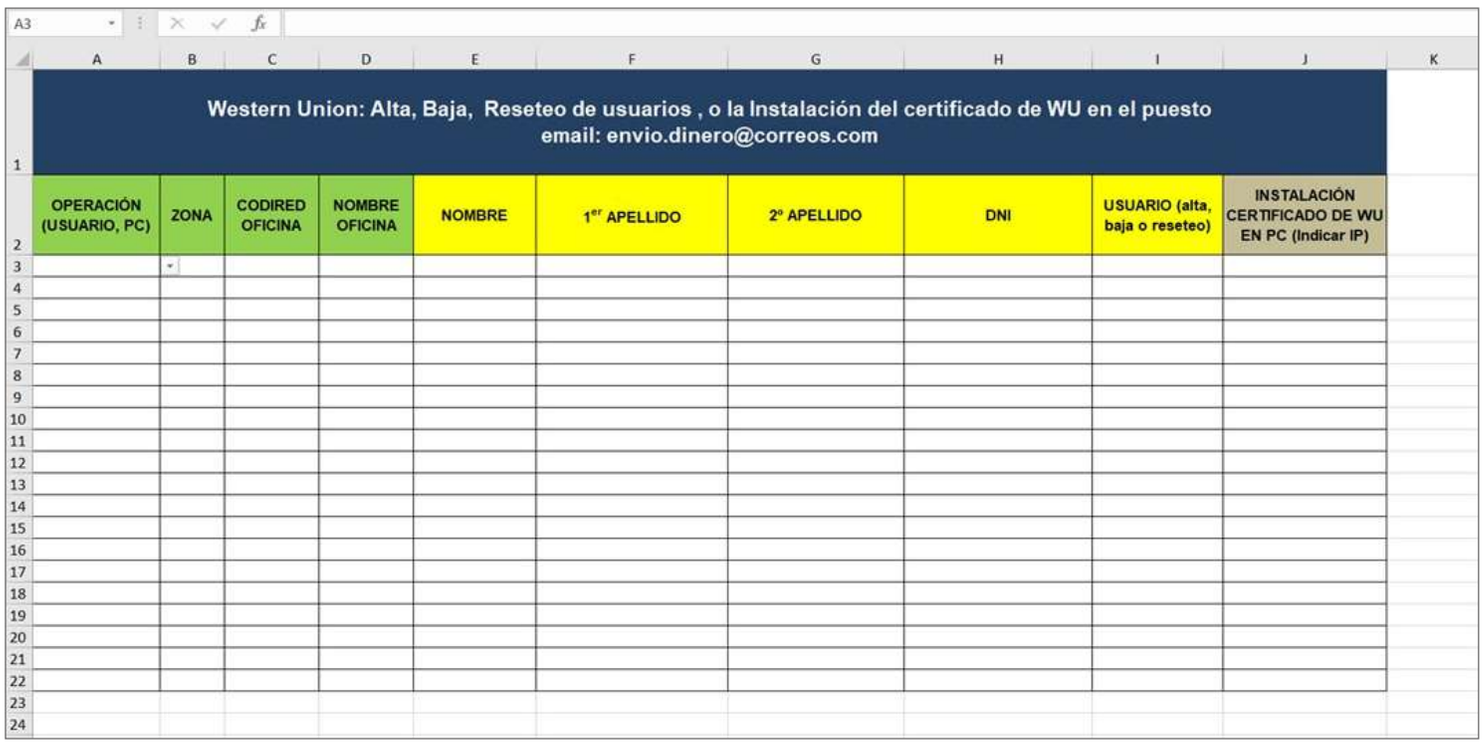
sistema para su pago durante aproximadamente 90 días. A partir de este momento, si el cliente quisiera recuperar su dinero o, por otro lado, mantener su pago en el país de destino, la transacción deberá ser reactivada (renovada) por la Central de WU, previa llamada al Call Center.

Acceder a la aplicación WUPOS (Atención al público)

La operativa para envíos de dinero a través de Western Union se hará con la aplicación WUPOS. El acceso a WUPOS se hará a través de **IRIS > Llamadas a sistemas externos > Dinero > WESTERN UNION**, e informando del ID de Usuario y Contraseña. Al entrar por primera vez, el usuario tendrá que registrar su firma y NIP, a través de la tableta digitalizadora en **Otros servicios > Firma del usuario**. Solo será necesario una vez, salvo que el usuario cambie de oficina, en cuyo caso el sistema volverá a solicitar dicha firma. Una vez al año, durante los meses de enero y febrero, todos los empleados deberán comprobar que la firma y NIP registrados son correctos. El ID de usuario no se corresponde con el código (C…) corporativo del empleado, ni los accesos a WUPOS se gestionan a través del Sistema de Gestión de Usuarios y Accesos, por lo que cuando sean necesarias nuevas altas o bajas, el procedimiento será:

- El director de oficina solicitará el alta, baja, reseteo y certificado de instalación de WUPOS en el puesto de atención al cliente, y cumplimentará el archivo «Solicitud de usuarios e instalación del certificado de WU».
- Se enviará por correo electrónico a la Gerencia de la Zona.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Western Union: Alta, Baja, Reseteo de usuarios , o la Instalación del certificado de WU en el puesto email: envio.dinero@correos.com									
OPERACIÓN (USUARIO, PC)	ZONA	CODIRED OFICINA	NOMBRE OFICINA	NOMBRE	1er APELLIDO	2º APELLIDO	DNI	USUARIO (alta, baja o reseteo)	INSTALACIÓN CERTIFICADO DE WU EN PC (Indicar IP)

Introducir los datos en la aplicación WUPOS

Una vez que se haya accedido a la aplicación, se comenzará el procedimiento de admisión de la operación de envío de dinero. Es recomendable introducir los teléfonos del remitente y destinatario, aunque no sean campos obligatorios. La aplicación dispone de una serie de mensajes de alerta, que advierten cuando hay elementos que impiden continuar con la operación, o bien que es necesario solicitar al cliente documentación adicional. Las principales **alertas son:**

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

A0401 FAVOR REVISAR/CORREGIR INFORMACIÓN DE CUMPLIMIENTO

Problemas con la documentación del remitente. Responde a que no se ha seleccionado el tipo de documento de identificación adecuado, o el número introducido es incorrecto.

El operador corregirá los datos insertados en el campo ID eligiendo la documentación correcta que presenta el cliente, así como también corregirá la numeración correspondiente en el campo número de identificación.

A0101 SOBRE LÍMITE DEL CLIENTE, TXN RECHAZADA

Es una operación que, sumada a otras realizadas por el mismo cliente durante el último trimestre natural supera la cantidad de 3.000 €. En estos casos, no se podrá realizar la operación por haber superado el límite.

A0304 TRANSACCIÓN RECHAZADA CONTACTE A SU CSC

La operación NO puede realizarse. La Oficina tiene que contactar telefónicamente con el CSC: 23340.

R8024 OPERACION RECHAZADA LLAME CALL CENTER

U0055 CALL CSC FURTHER INFORMATION ON MT

Ambos mensajes tienen el mismo significado: el cliente NO podrá realizar ni envío ni pago por haber superado el límite de 3.000 € en un mismo trimestre natural.

R8066 LA OPERACIÓN NO PUEDE SER TERMINADA

Es un mensaje que emite el sistema y significa que el cliente NO PUEDE EN ESE MOMENTO realizar operaciones de envío de dinero. Se introducen en la aplicación los datos necesarios para realizar la operación, que están reflejados en el impreso que ha cumplimentado el cliente.

Los empleados comprobarán la identidad del cliente, con carácter previo a la realización de operaciones: admisión o pago de giro nacional o internacional, en cualquiera de sus modalidades y envío o pago de Western Union.

Modificar transferencia de Western Union

Los cambios que se pueden realizar afectan a cambios menores en los nombres del remitente o del destinatario de un MTCN.

Cuando el cambio de cualquiera de los ítems anteriores afecte a la transferencia a modificar, los cambios deberán realizarse por medio del *Call Center* de Envío.

Siempre será el remitente el que se dirija a una oficina de Correos a realizar cualquier cambio en la transferencia.

No podrán realizarse cambios en las transferencias a pagar en Correos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Modificaciones que SÍ se pueden realizar con esta herramienta:

- Cambios en el nombre del remitente.
- Cambios en el nombre del beneficiario
- Cambiar beneficiario por el remitente o viceversa.

Modificaciones que NO están permitidas:

- Cambios de importes.
- Cambios de país.
- Devoluciones.
- Cancelaciones.
- Resto de incidencias.

Política de prevención de blanqueo de capitales (PBC) en el envío de dinero

La normativa actual define el blanqueo de capitales, a los efectos de la actividad desarrollada por Correos, como el envío o la recepción de dinero, a sabiendas de que dichos fondos provienen de una actividad delictiva, con el propósito de encubrir su origen ilícito. Asimismo, se entiende por financiación del terrorismo el envío o recepción de dinero con la intención de utilizar o con el conocimiento de que los fondos serán utilizados para cometer delitos de terrorismo.

La Ley 10/2010, de 28 de abril, incluye en su artículo 2.1.j) a Correos como sujeto obligado en materia de prevención del blanqueo y de la financiación del terrorismo, por su actividad de giro o transferencia. En consecuencia, Correos será responsable de ejercer el control pertinente en los distintos ámbitos de aplicación.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

APLICACIÓN DE MEDIDAS SIMPLIFICADAS

- Las Administraciones públicas, previamente clasificadas mediante su CIF por Correos, así como de sus organismos dependientes cuando estos sean los ordenantes o receptores de los giros.
- Las entidades de derecho público de los Estados miembros de la Unión Europea o de países terceros equivalentes.
- Las sociedades u otras personas jurídicas controladas o participadas mayoritariamente por entidades de derecho público de los Estados miembros de la Unión Europea o de países terceros equivalentes.
- Las entidades financieras, exceptuadas las entidades de pago, domiciliadas en la Unión Europea o en países terceros equivalentes que sean objeto de supervisión para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Las sucursales o filiales de entidades financieras, exceptuadas las entidades de pago, domiciliadas en la Unión Europea o en países terceros equivalentes, cuando estén sometidas por la matriz a procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Las sociedades con cotización en bolsa cuyos valores se admitan a negociación en un mercado regulado de la Unión Europea o de países terceros equivalentes, así como sus sucursales y filiales participadas mayoritariamente.
- Los giros para pago del propio Servicio Postal con origen y destino en el propio servicio de Correos.

APLICACIÓN DE MEDIDAS NORMALES

- Los clientes de giro nacional e internacional, que actúen en su propio nombre, remitentes o destinatarios en oficina que no superen los 3.000 €, individuales o acumulados, en un trimestre.
- Los clientes de giro internacional que envíen o reciban fondos con países designados por el ordenamiento jurídico (Anexo 3) y realicen operaciones que, acumuladas con las del último mes natural, no superen los 1.500 € (enviados o recibidos).

APLICACIÓN DE MEDIDAS REFORZADAS

- Los clientes de giro internacional de envíen o reciban fondos con países designados por el ordenamiento jurídico y realicen operaciones que, acumuladas con las del último mes natural, superen los 1.500 € enviados o recibidos.
- Los clientes de giro nacional o internacional remitentes o destinatarios que superen 3.000€, individuales o acumulados en un periodo de un trimestre natural.
- Los clientes comunicados al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC).
- Los clientes relacionados con peticiones de Juzgados, Policía, Requerimientos del SEPBLAC.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Los clientes que realicen operaciones que se consideren fuera de lo normal, inusuales o que presenten indicios de sospecha en relación con la prevención de blanqueo de capitales.
- Las personas de responsabilidad pública (PEP):

  a) Aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas importantes por elección, nombramiento o investidura en otros Estados miembros de la Unión Europea o terceros países.
  b) Aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones importantes en el Estado Español, tales como los altos cargos de acuerdo con lo dispuesto en la normativa en materia de conflictos de intereses de la Administración General del Estado, los parlamentarios nacionales y del Parlamento Europeo.
  c) Asimismo, tienen la consideración de personas con responsabilidad pública aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones publicas importantes en el ámbito autonómico español y en el ámbito local español, los alcaldes, concejales y demás altos cargos de los municipios capitales de provincia o de capital de Comunidad Autónoma de las Entidades Locales de más de 50.000 habitantes, o cargos de alta dirección en organizaciones sindicales o empresariales o partidos políticos españoles. Se aplican estas medidas a los familiares o allegados de las personas con responsabilidad pública. Ninguna de estas categorías debe incluir empleados públicos empleados públicos de niveles intermedios o inferiores. Aunque la persona contemplada en los apartados anteriores deje de desempeñar sus funciones, se continuarán aplicando las medidas reforzadas por un periodo de dos años. Se aplica medidas reforzadas de diligencia a estas personas con el fin de determinar el origen del patrimonio y de los fondos con los que se pretende llevar a cabo la operación.
  La admisión de las personas con responsabilidad pública como clientes debe ser autorizada directamente por el Responsable de Oficina/ Unidad de Reparto, que ha de trasladar su decisión al Área de Prevención, a través del correo electrónico [prevención.blanqueo@correos.com].

El sistema avisa mediante alarmas de las medidas a aplicar y la documentación a solicitar al remitente. Al disponer de los datos completos del remitente, actividad u ocupación y el motivo del envío de dinero, el sistema solo alertará de la aplicación de medidas reforzadas enviando un correo al buzón de la Oficina y al Área PBC. En cualquier caso, será obligatorio solicitar el DOI en vigor para todas las operaciones. Existe un límite de 3.000 € para movimientos de giros internacionales para un mismo remitente y en un mismo día. En estos supuestos, el sistema informará de que se ha excedido el límite, impidiendo la operación.

NOTA: Cuando aparecen en pantalla estas alertas, el empleado está obligado a solicitar al cliente lo indicado en ellas. La negativa a la entrega y cumplimentación de los documentos solicitados al cliente conlleva la no aceptación y curso de la operación. Del incumplimiento de dichas medidas es responsable el empleado admisor.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Operativa común

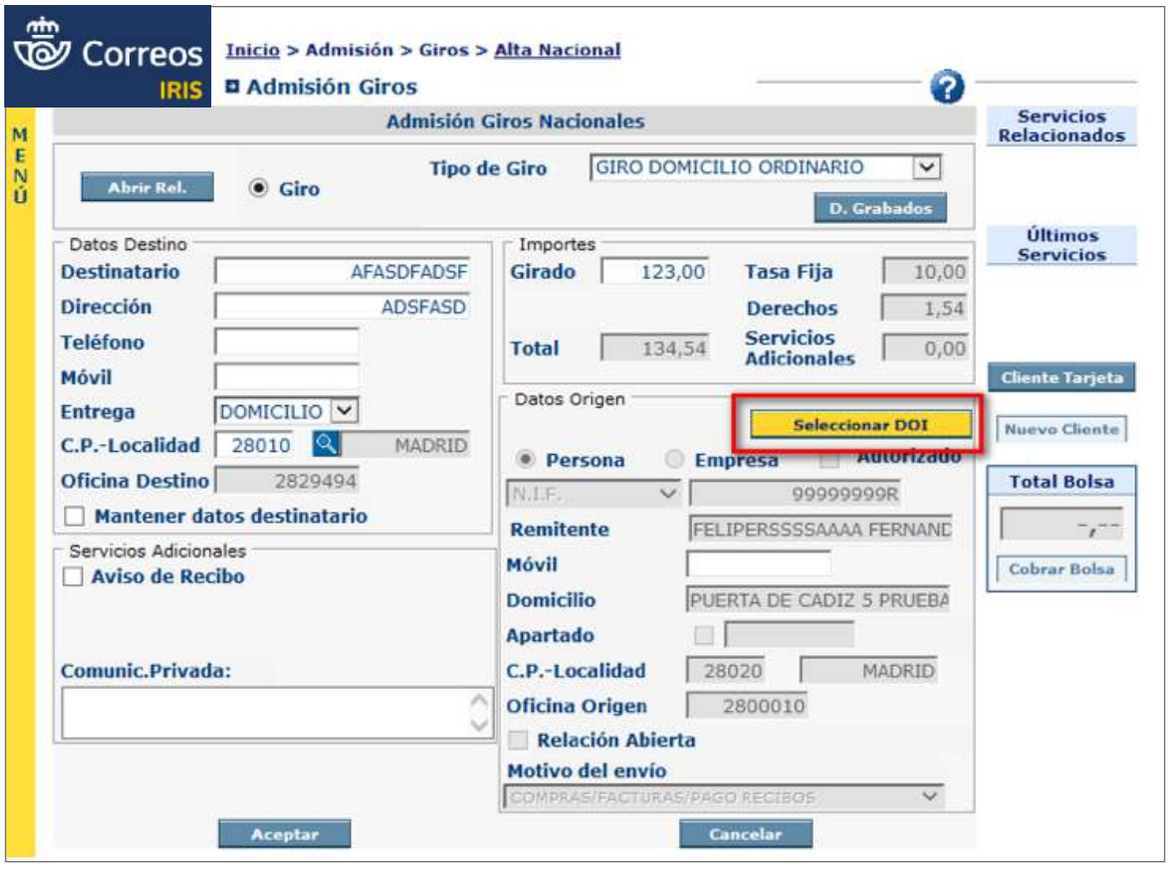
Se implementa la Ventana Única de PBC en las admisiones y pagos de giro a través de IRIS, Giro Electrónico y SGIE.

Cambios en la Operativa

- **Admisión de Giro Nacional:** Cambia el orden en el que se introducen los datos, siendo los datos del remitente los últimos en ser introducidos. Para poder introducir los datos del remitente, se han tenido que informar previamente:

  1. Datos obligatorios del destinatario.
  2. Importe del giro.

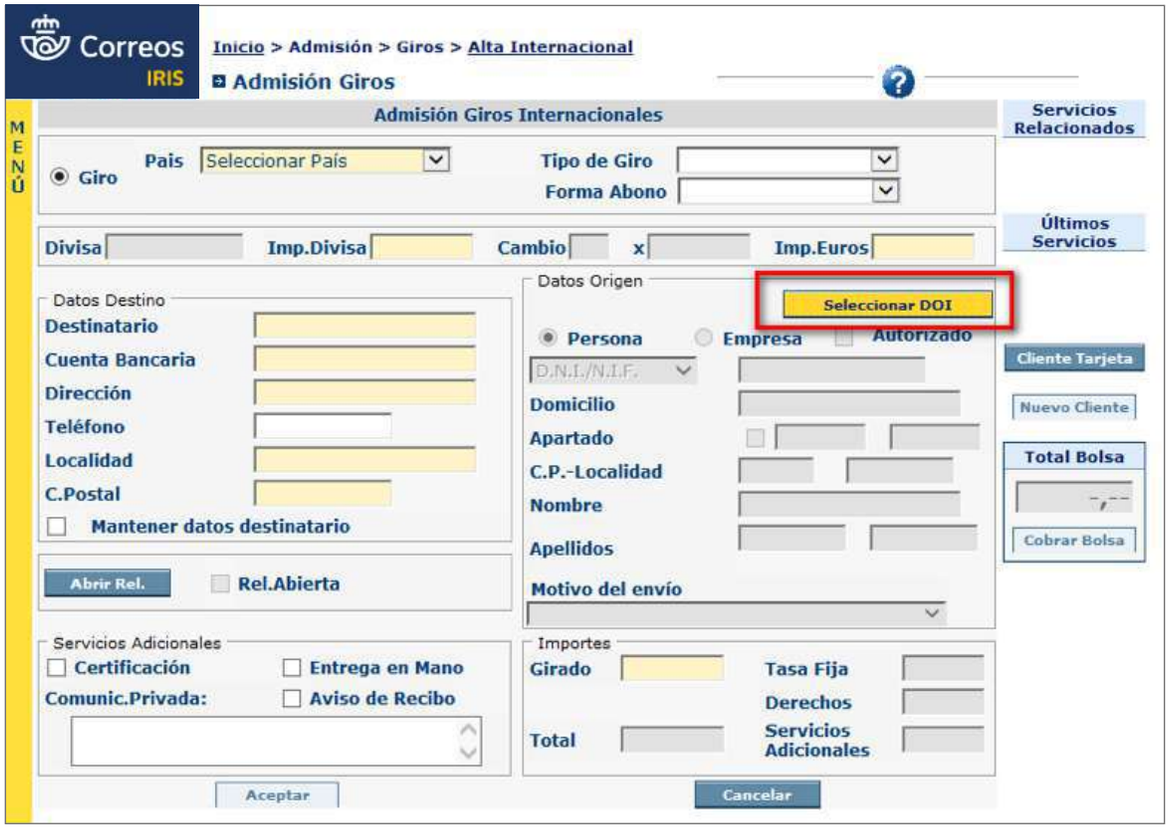
  Introducidos estos datos se podrá acceder al botón «Seleccionar DOI» para informar el remitente. Este botón validará que estos campos obligatorios hayan sido introducidos, indicando en un mensaje si falta alguno.



- **Admisión de Giro Internacional:** no hay cambios en el formulario de admisión. Igual que con el giro nacional, para poder informar del remitente habrá que indicar:

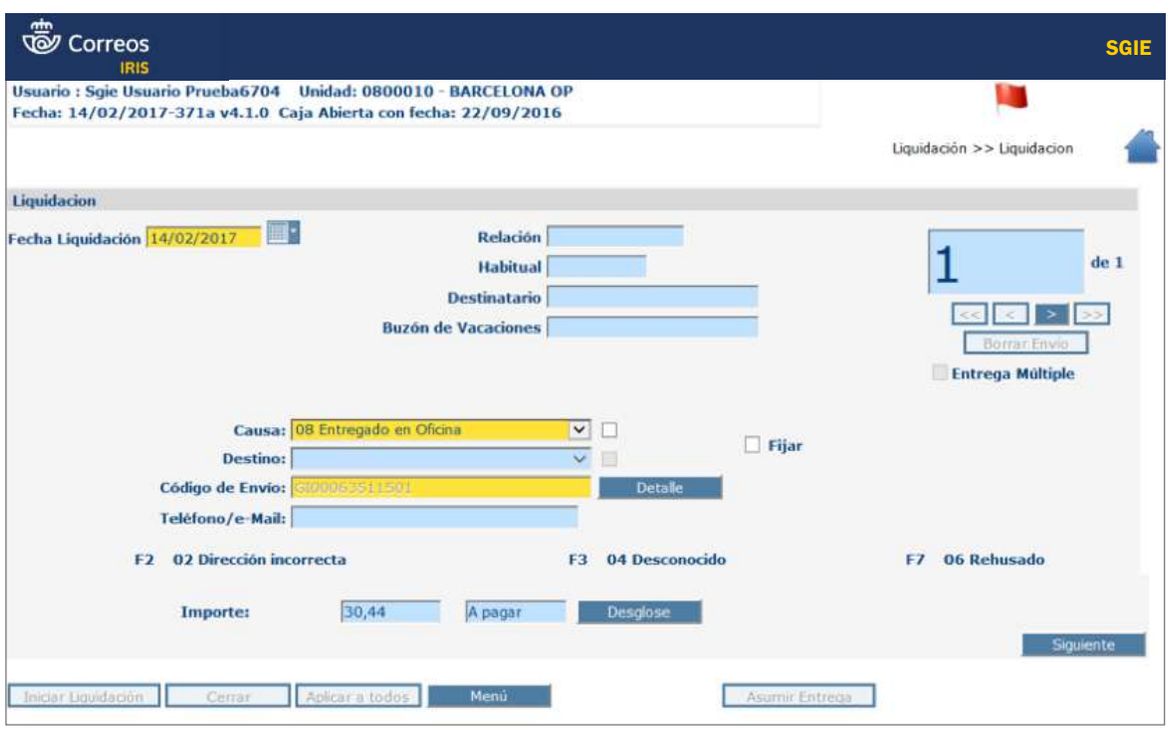
  1. País destino del dinero.
  2. Datos obligatorios del destinatario.
  3. Importe del giro.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



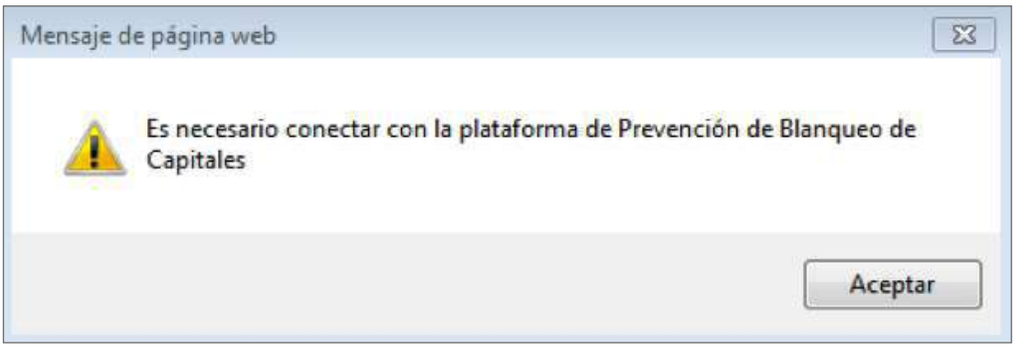
Liquidación de Giro en SGIE en Apartados

Al liquidar un giro como entregado en SGIE, aparecerá el importe a pagar y se activará el botón «Siguiente», que se deberá pulsar:



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El sistema informa de la necesidad de rellenar la ventana única de Prevención de Blanqueo de Capitales mostrando la siguiente ventana emergente:



Ficha Cliente de PBC

Con los datos obligatorios rellenos, se accede a la Ventana Única de PBC pinchando la lupa para informar el remitente. El tipo y número de documento, así como el motivo de la transacción se informarán en la ventana de PBC, no en IRIS. Se muestra aquí la pantalla de acceso:

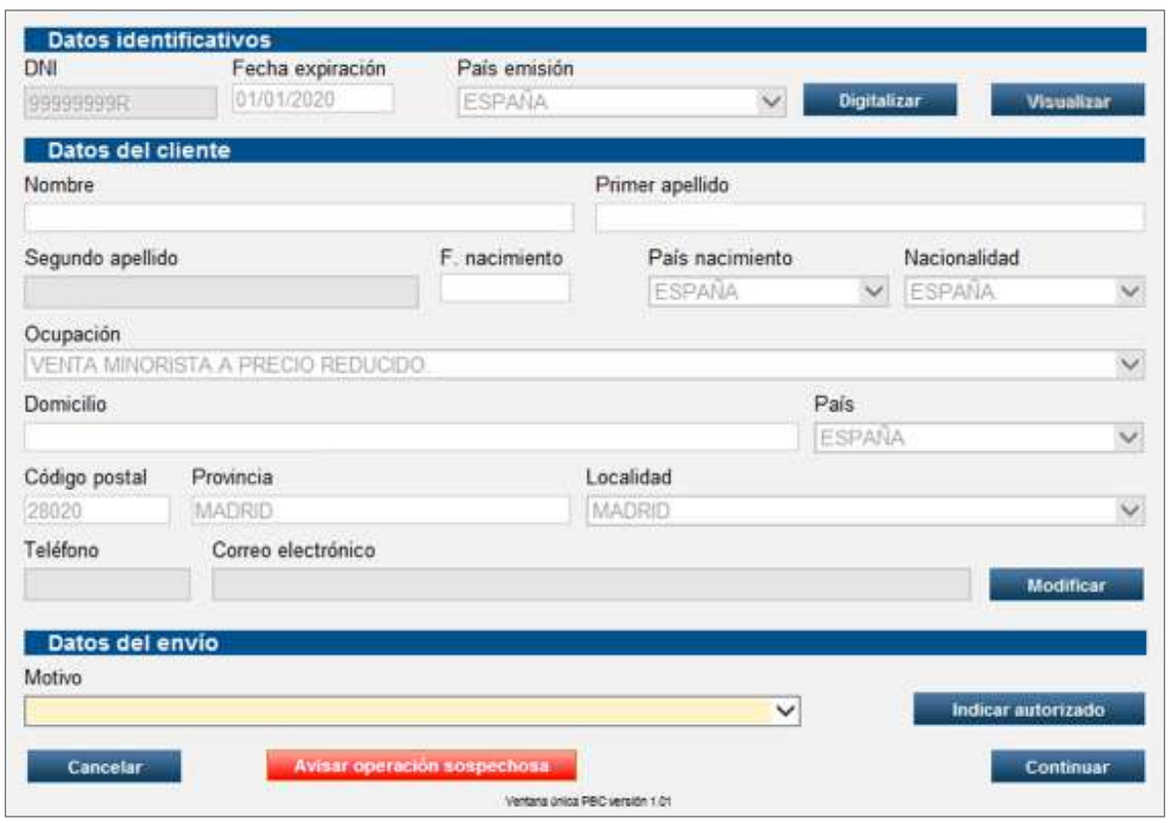
Se mostrarán los tipos de documentos según la ubicación de la oficina, distinguiéndose entre España y Andorra. Los campos obligatorios aparecerán resaltados en otro color. Hay un enlace a la intranet de Correos, Conecta, donde se encuentra la documentación del Área de PBC.

Para buscar un cliente, se introducirá el documento del cliente a buscar:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Al pinchar en «Buscar», se abrirá la ficha de cliente (en caso de existir) o una ficha en blanco (si no existe):

Caso de un cliente que ya existe:



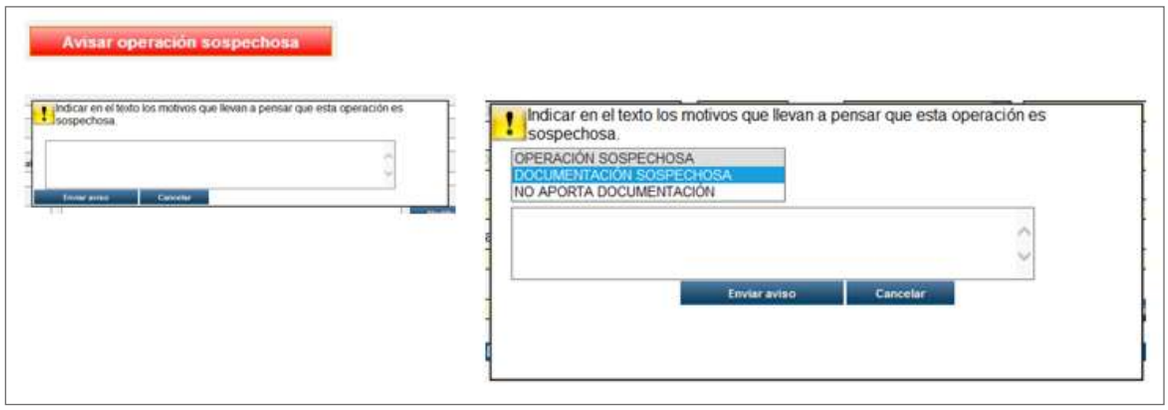
Para poder continuar, se deberá digitalizar el documento si no está digitalizado o validar el documento aportado dando al botón «Visualizar».

Hay que indicar el motivo del envío y pulsar en «Continuar».

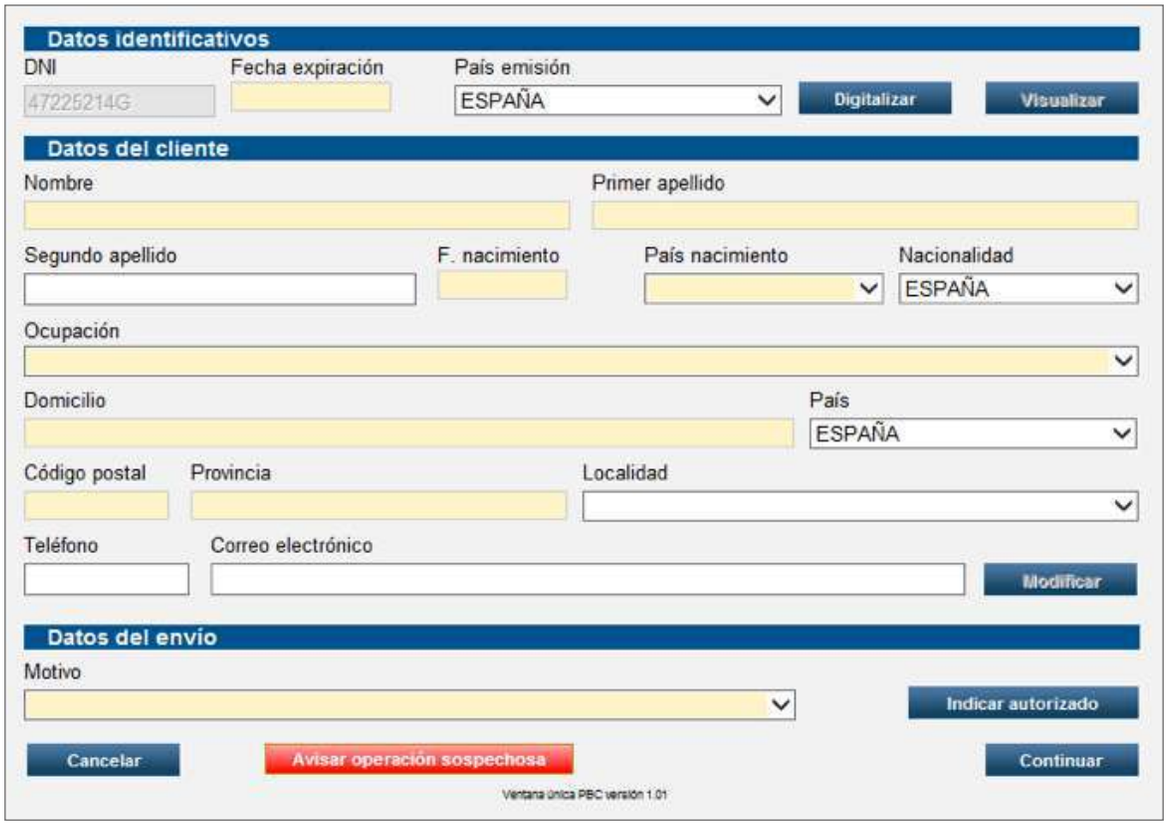
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En caso de informar un Apoderado/Autorizado, habrá que pulsar el botón «Informar autorizado». Los menores de edad deberán indicar un Apoderado/Autorizado obligatoriamente (el sistema lo controla).

En todas las pantallas aparece el botón **Avisar operación sospechosa**, para informar directamente a PBC:



Caso de cliente que no existe: Se muestra la ficha en blanco y habrá que rellenarla:

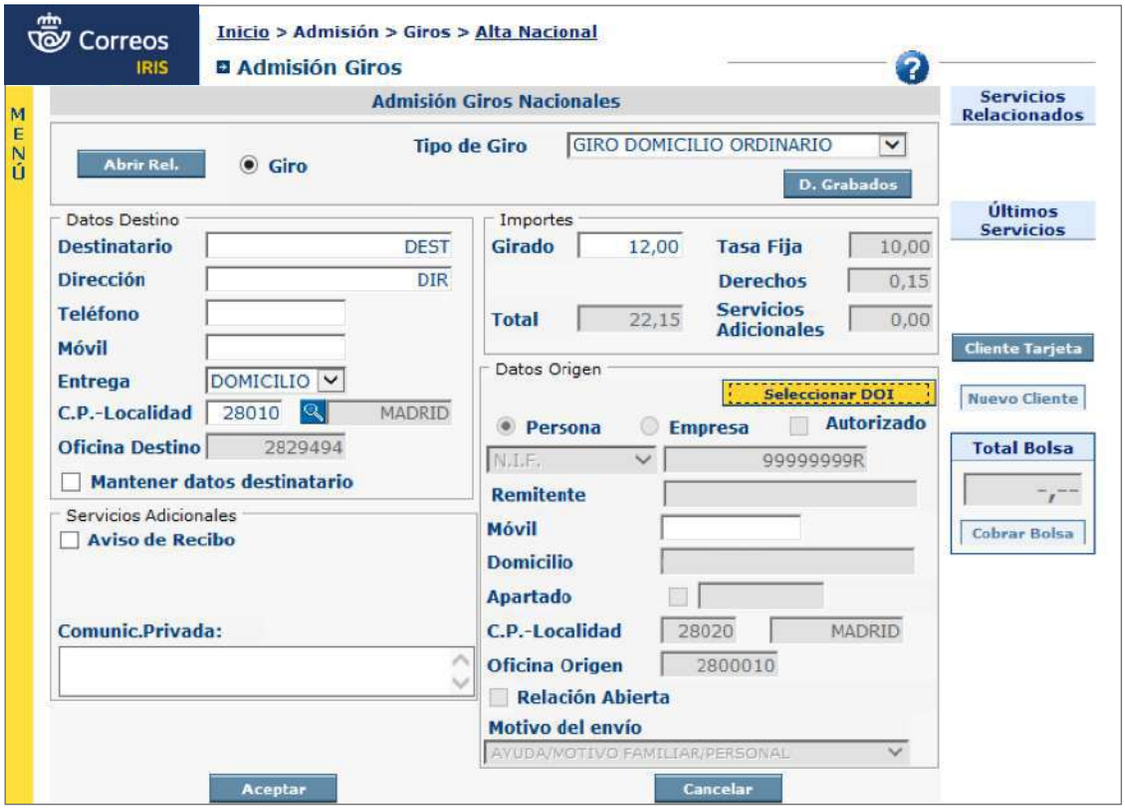


Los campos obligatorios aparecen resaltados en otro color.

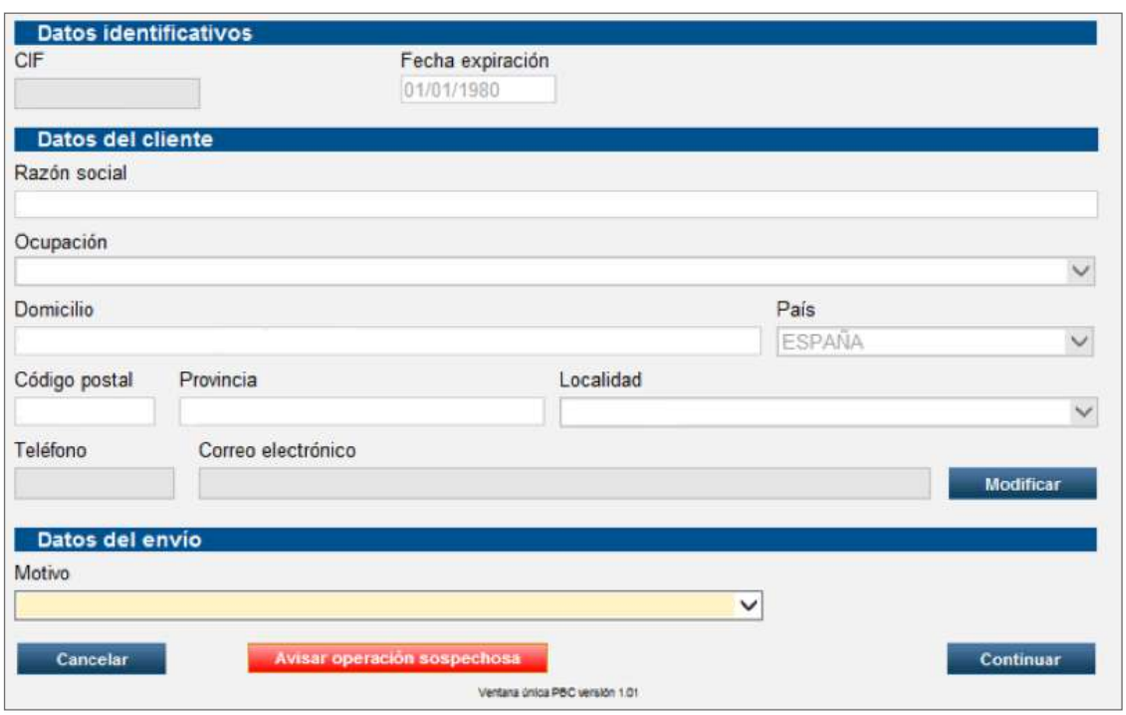
Habrá que digitalizar el documento del cliente con el botón «Digitalizar». Igual que con un cliente existente, habrá que informar del motivo de la transacción y pulsar en «Continuar».

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En caso de informar un Apoderado/Autorizado, habrá que pulsar el botón «Informa autorizado». Si al pulsar Continuar no se ha pulsado el botón «Informar autorizado», o si no se han de aplicar medidas reforzadas, la operativa en PBC finaliza y vuelca los datos a IRIS:



Al «Aceptar» en IRIS, se procesará el giro de forma normal como hasta ahora.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El caso de empresas es similar, solo que con empresas no existe el botón de «Informar autorizado» ya que es obligatorio indicar uno.

Tampoco es necesario digitalizar el CIF de la empresa, como se hacía hasta ahora, por lo que los botones Digitalizar y Visualizar no estarán activos.

Apoderados/Autorizados

Si se quiere dar de alta a un usuario habrá que rellenar los datos y digitalizar el documento.

Para personas físicas:

Para el caso de empresas es igual, pero se deberá indicar si es Apoderado/Autorizado:

En caso de que ya existan, se seleccionarán de la lista. Si el documento no está digitalizado, se deberá digitalizar. Si ya lo está, se deberá visualizar:

Medidas reforzadas

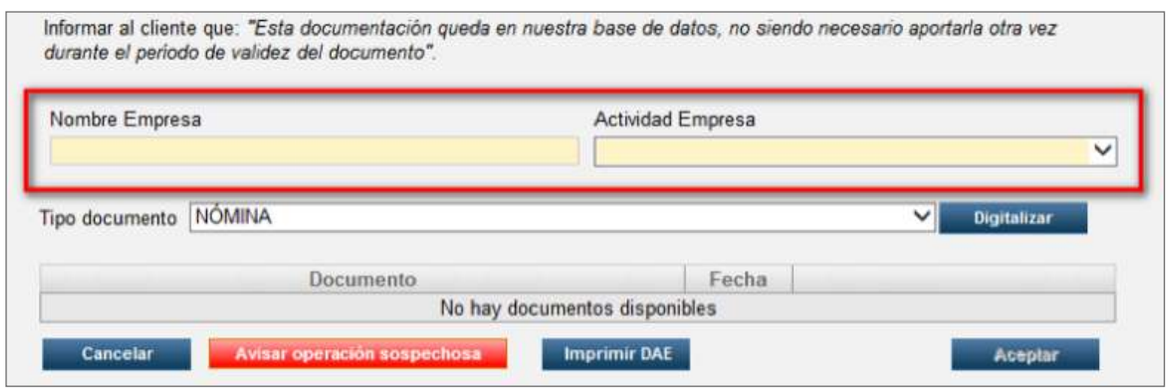
A las personas jurídicas no se les aplicarán medidas reforzadas. La aplicación informará automáticamente al área de PBC mediante un *e-mail*.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En caso de que salten medidas reforzadas, se accederá a una pantalla para recoger documentación.

Si la persona aún no tiene documentación, el sistema informará de las instrucciones a seguir.

Si el cliente es **trabajador por cuenta ajena o propia,** se le solicitará el nombre y la actividad de la empresa. El cualquier otro caso estos campos no aparecen:



Habrá que digitalizar alguno de los documentos que aparecen en el combo. Los documentos para justificar una admisión y un pago son distintos.

Finalmente se imprimirá la DAE con todos los datos rellenos para que la firme el cliente y se archivará escaneándose en la oficina. Tras estos pasos, se podrá «Aceptar» la operación, que devolverá los datos a IRIS como hemos visto antes.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Si la persona ya tiene documentación, el sistema informará de las instrucciones a seguir.

Habrá que validar alguna de la documentación. Tras esto, se imprimirá la DAE, que ya vendrá rellena, será entregada al cliente para que la firme y se escaneará en la oficina. Tras estos pasos, se podrá «Aceptar» la operación, que devolverá los datos a IRIS.

Glosario

DAE Personas Físicas: Declaración de Actividad Económica de Personas Físicas.

DAE de personas físicas

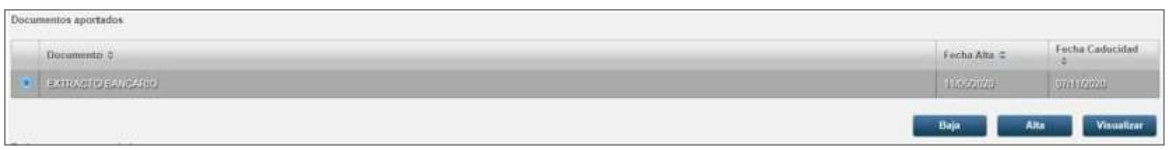
Con el fin de evitar la pérdida o retraso en la información aportada por el cliente, una vez confeccionada la DAE, tanto automática como manualmente, se deberá escanear en el sistema de PBC al finalizar la operación.

Asimismo, hay que recordar que la DAE debe recoger la firma del declarante y del empleado, y el responsable de la Oficina, deberá firmar el conforme en el lateral de esta.

A través del «Back Office» de la aplicación de PBC se deberá realizar el procedimiento para adjuntar la DAE en la ficha de cliente, así como cualquier documentación económica para el conocimiento del cliente (formulario KYC o *Know Your Customer*).

Se escaneará el documento en ORVE (cada documento en un PDF diferente), y se seguirán los pasos que se enumeran:

1. Llamadas a **Llamadas a sistemas externos > Herramientas oficina > PREVENCIÓN BLANQUEO CAPITALES.**
2. Mantenimiento de Clientes.
3. Teclear el número del documento Identificativo.
4. Buscar.
5. Seleccionar el Cliente.
6. Ver detalle.
7. Documentos Aportados.
8. Alta.



9. Seleccionar en desplegable el Tipo de Documento (p. ej., DAE PF).

10. Guardar (el sistema vuelve a la pantalla anterior).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

11. Finalizar con «Guardar» (situado en la parte inferior derecha de la pantalla) (debe aparecer mensaje: «Registro modificado correctamente»).

Una vez escaneada, la DAE se deberá enviar al CEDICO (Centro de Digitalización de Correos) en los plazos establecidos para ello y no quedar custodiada en el archivo de la oficina.

Personas jurídicas

Organismos púbicos

Si el CIF es de un organismo público (comienza por P, Q o S), aparecerá directamente la ficha de cliente para ser cumplimentada. No se solicitará documentación adicional. La empresa quedará registrada como exenta en PBC.

Otras personas jurídicas (PJ)

Si el CIF de la empresa no empieza por P, Q o S, habrá que completar dos pasos y esperar la aprobación de los documentos por parte del Área de Prevención de Blanqueo de Capitales (puede tardar días).

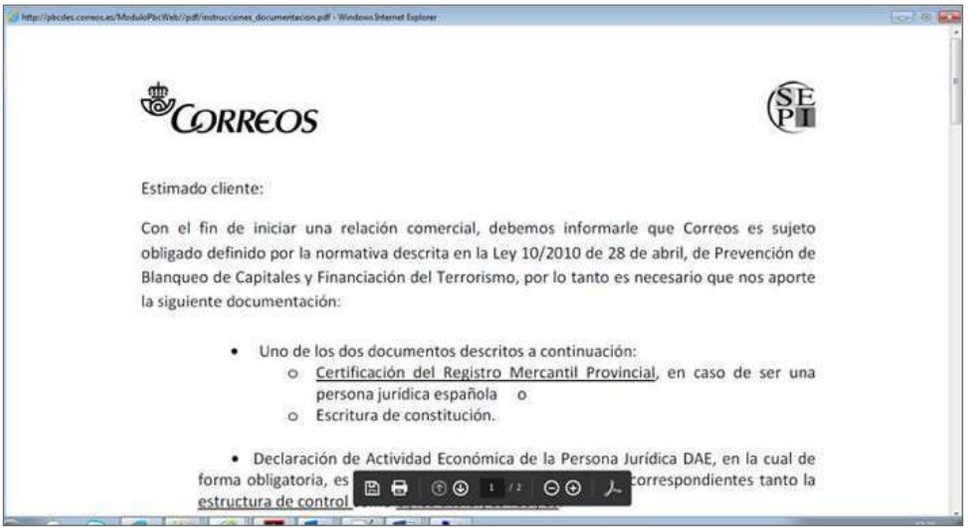
Se buscará la empresa por el CIF (también aplica a NRT de empresas de Andorra).

Ficha Cliente

En caso de que el cliente PJ quiera realizar operativa de «envío de dinero», y no esté dado de alta en PBC, el sistema emitirá la nota informativa y la DAE de PJ para entregar al cliente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Se abrirá un PDF con las instrucciones de la documentación a presentar:



CORREOS

Estimado cliente:

Con el fin de iniciar una relación comercial, debemos informarle que Correos es sujeto obligado definido por la normativa descrita en la Ley 10/2010 de 28 de abril, de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, por lo tanto es necesario que nos aporte la siguiente documentación:

- Uno de los dos documentos descritos a continuación:
  - Certificación del Registro Mercantil Provincial, en caso de ser una persona jurídica española o
  - Escritura de constitución.
- Declaración de Actividad Económica de la Persona Jurídica DAE, en la cual de forma obligatoria, es correspondientes tanto la estructura de control

Cuando vuelva a la oficina para darse de alta, con la documentación, esta se realizará en el back-office y no en la pantalla de admisión de envío de dinero. Se completará la información y se digitalizará la documentación del cliente.

Operativa común

Se creará el perfil «Oficina» para poder realizar el escaneado de la documentación en el back-office desde IRIS. Se accederá desde el menú de **inicio de IRIS a Llamadas a sistemas externos > Herramientas oficina > PREVENCIÓN BLANQUEO CAPITALES**.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Solo se podrá tener acceso a la opción del menú de PBC para consultar la ficha de clientes, dar de alta a las Personas Jurídicas (PJ), Titular Real y Apoderados/Autorizados, modificar datos y adjuntar documentación aportada por el cliente.

Documentación para personas jurídicas «nuevas»

Solo se podrán dar de alta a las personas jurídicas en el back-office de la aplicación.

Deberá tenerse en cuenta que está operativa es para personas jurídicas «nuevas». La oficina comprobará que la documentación es la necesaria e introducirá los datos en el sistema seleccionando en la opción inicial «aporta documentación».

La documentación a aportar para realizar la ficha de cliente es la siguiente:

1. **Identificación de la persona jurídica:**

   - Certificación del Registro Mercantil Provincial actualizado, donde se refleje la estructura de control y titularidad real de la sociedad y, en caso de no disponer de este documento, se deberá aportar.
   - Escritura de constitución de la empresa.

2. **Identificación del autorizado o los autorizados (si los hubiere)** a operar en la Oficina de Correos en nombre del persona jurídica.

   - Poder o autorización para actuar en nombre de la persona jurídica.

3. **Conocimiento de la actividad económica de la persona jurídica:**

   - DAE de personas jurídicas, recogiendo de forma obligatoria los datos de la Estructura de Control y del Titular Real. Es imprescindible la cumplimentación y firma de la DAE,

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

por el representante/apoderado de la persona jurídica, manifestando que los datos consignados en la documentación aportada, así como en la DAE, se encuentran en vigor.

- Y la aportación de UNO de los siguientes documentos actualizados:
  - Pagos fraccionados del último trimestre.
  - Impuesto de Sociedades.
  - IVA anual o trimestral.

A continuación, se completarán los datos de la empresa, se adjuntará la documentación presentada por el cliente y se dará de alta el apoderado/autorizado o los apoderados/autorizados.

Se pasará a dar de alta la estructura de propiedad y titulares reales, seleccionando si es Estructura de Propiedad o Titular Real/Administrador:

Se indicará la estructura de Propiedad:

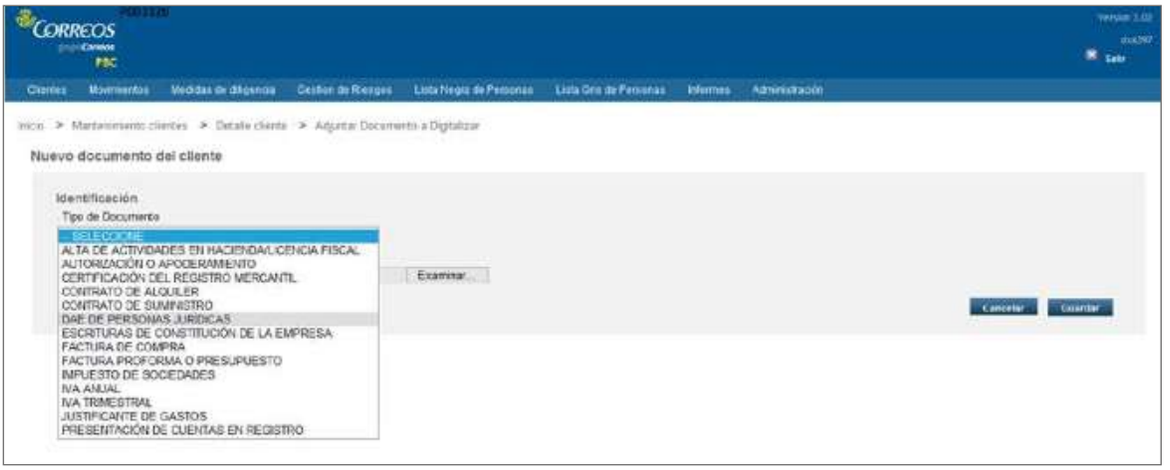
Y el Titular Real/Administrador:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Al final se mostrará el siguiente listado, donde se pulsará «Continuar» y finaliza el alta de la empresa:

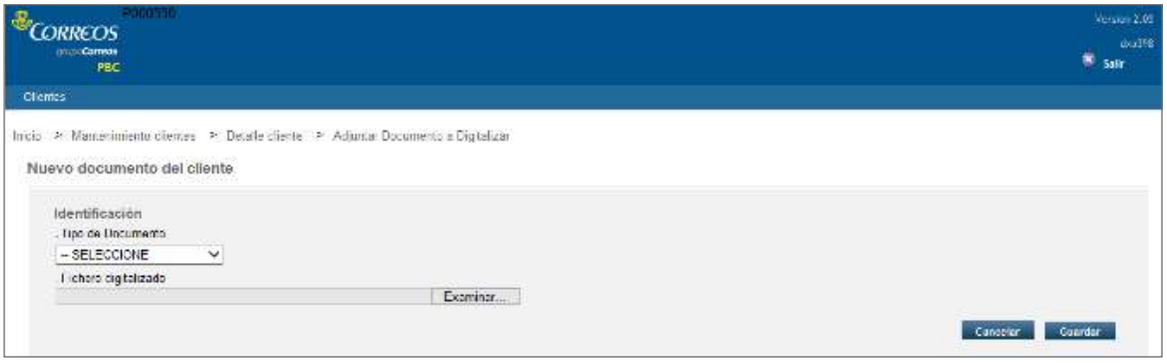
Adjuntar documentos aportados

En la ficha de cliente, más abajo aparecerá el apartado «Documentos aportados» para dar de alta o de baja la documentación de la empresa:

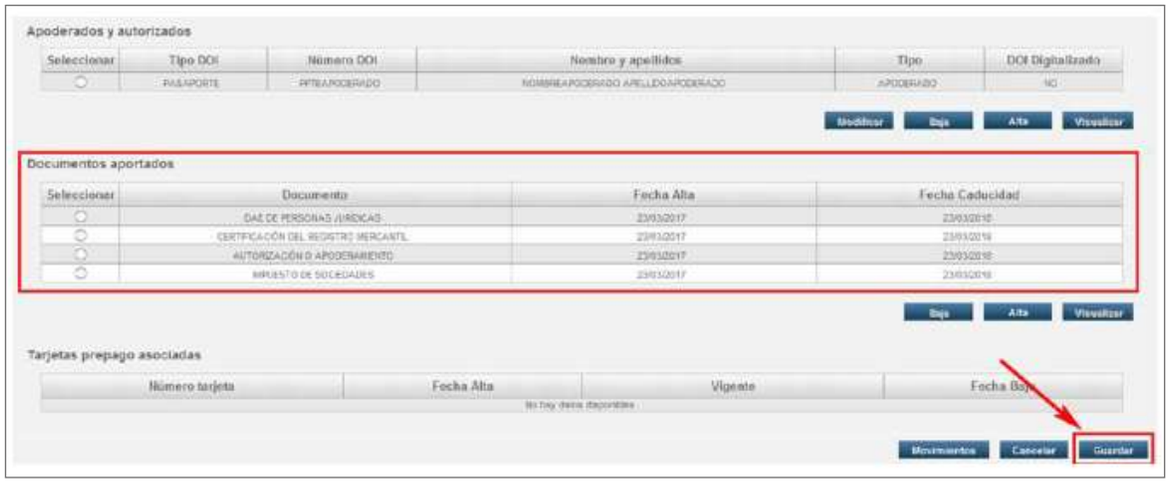


Se añadirá la documentación en formato PDF.

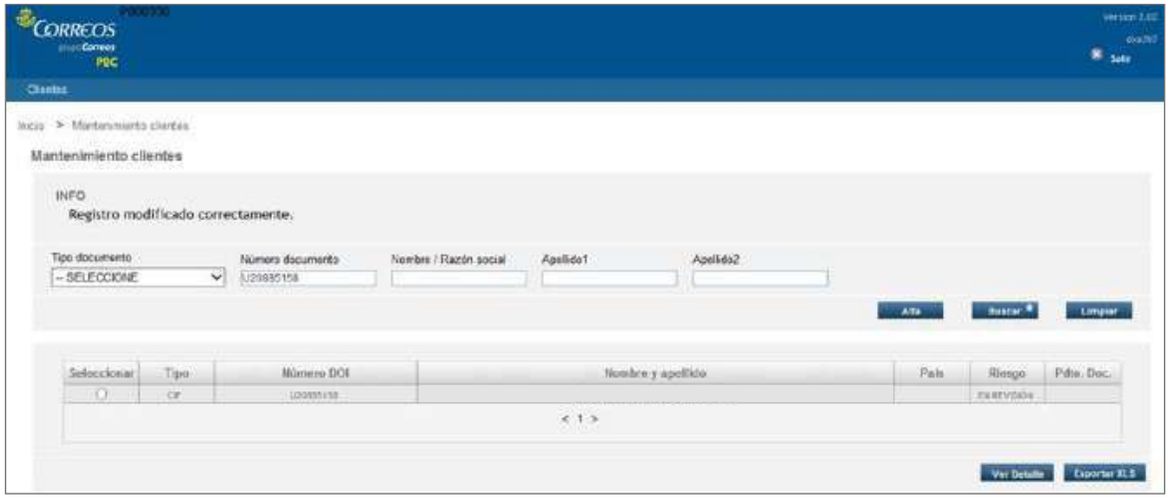
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Y se pulsará «Guardar». Tras añadir la documentación, se podrá consultar en Documentos aportados:



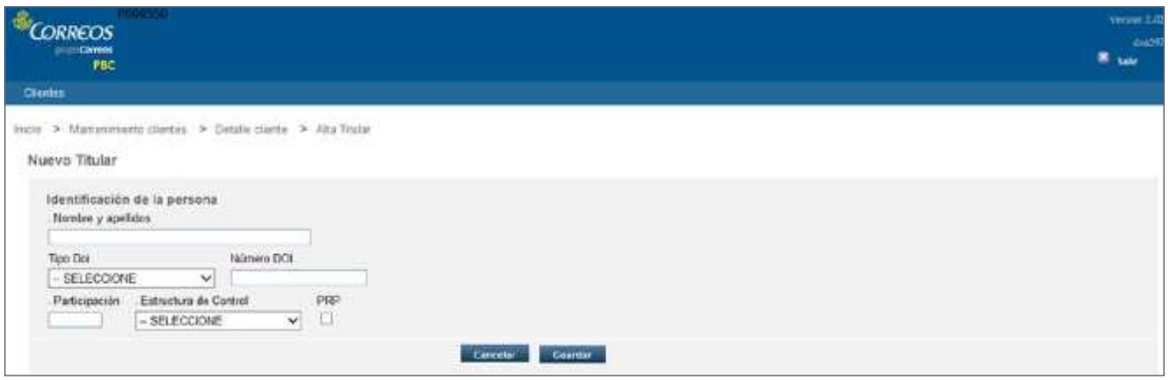
Finalmente se pulsará «Guardar» y la ficha del cliente queda completada:



Inclusión de titulares reales

En el apartado Titulares de la empresa y Estructura de Control se podrán dar de alta, de baja o modificar titulares reales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

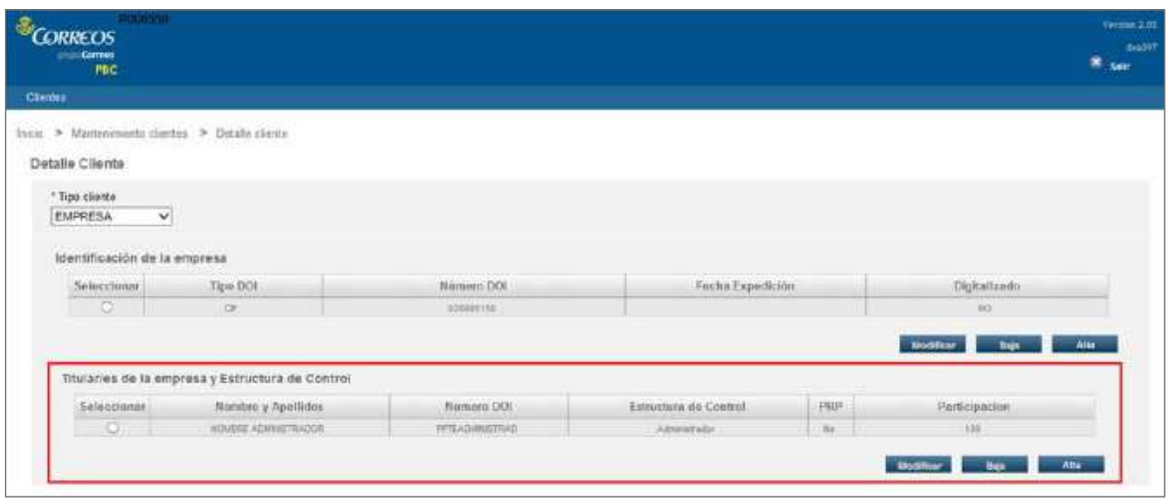


Se grabarán los datos que figuran en la DAE de personas jurídicas (titulares reales).

- Se divide entre Estructura de Propiedad:

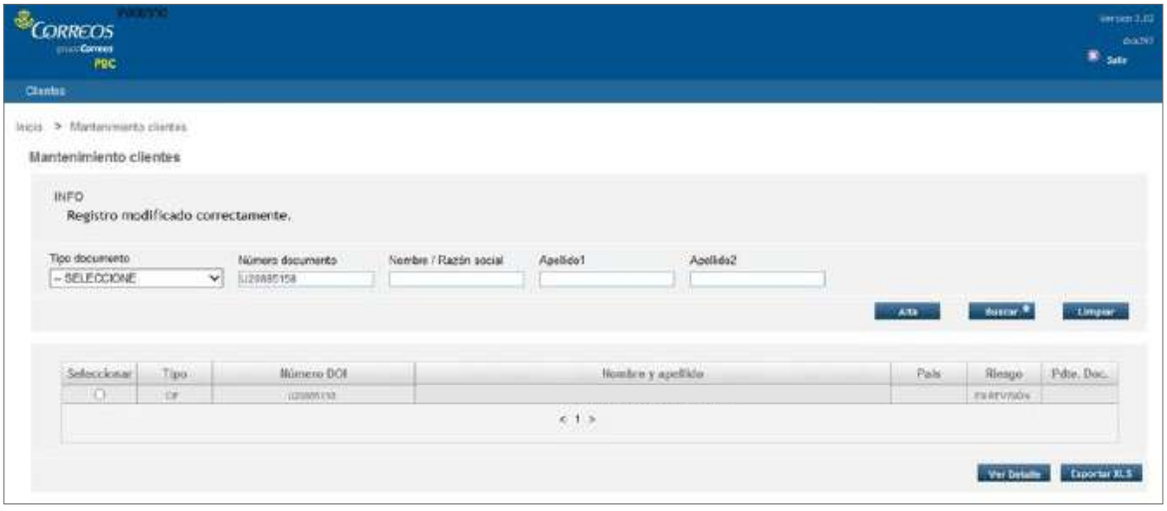
- Y Titular Real/Administrador:

Guardando el titular real, aparecerá en la tabla Titular/es de la empresa y Estructura de Control:



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Finalmente se pulsará «Guardar» y la ficha del cliente queda completada:



Documentación personas jurídicas «antiguas»

Desde esta área de PBC, se contactará con la oficina para informar de la documentación necesaria que se deberá recabar de clientes antiguos de los que ya exista información previa registrada en Correos.

En el menú **Clientes > Mantenimiento**, con el CIF del cliente, se recuperará la ficha y se seguirá lo indicado en el punto anterior, tanto si no están registrados como para adjuntar la documentación presentada.

La oficina informará al área de PBC de que se ha incluido la documentación y, una vez comprobada, se comunicará a la oficina el resultado final.

En caso de ser correcta, no se le solicitará al cliente ninguna documentación adicional durante un periodo de tiempo, excepto la identificación de los autorizados.

Tras introducir los datos de la empresa, se dará de alta el **estado en Revisión**, con fecha de caducidad del estado de 30 días. Se enviará un *e-mail* al Área de PBC indicando que se ha registrado una nueva empresa.

El director de la oficina tiene estos 30 días para introducir los titulares reales indicados en la DAE y la documentación digitalizada. Pasado este tiempo, la empresa quedará bloqueada y no podrá operar.

Si el director introduce la documentación, el Área de PBC la revisará y, si es correcta, marcará la empresa como Conforme, con la fecha de caducidad que estimen.

Si en la revisión de la documentación, el Área de PBC detectase algún problema, marcará la empresa con **estado Pendiente de Documentación**, mandará un correo a la oficina y en el campo observaciones se indicará la documentación faltante. En este caso, al acceder a la empresa desde ventanilla, aparecería el siguiente mensaje:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Resolución de Incidencias

En caso de problema informático se deberá abrir una incidencia en PoST, o contactar con el CAU, llamando al 22525.

I) Procesos electorales

A través de la admisión del voto, Correos participa en:

- Procesos electorales públicos de ámbito europeo, estatal, autonómico y local y otros organismos públicos.
- Procesos electorales convocados por organismos públicos o privados que hayan acordado con la sociedad estatal la admisión de envíos como carta certificada.

Solicitud del voto por correo

Cuando un elector se presenta en la oficina de Correos solicitando ejercer su derecho al voto por correo, es necesario saber que ha de estar abierto el proceso electoral del que se trate.

En las elecciones estatales Generales, Autonómicas, Municipales o Europeas, el periodo electoral comienza el día de su publicación en el Boletín Oficial correspondiente, y Correos está obligado a disponer de la documentación necesaria desde el primer día, para que los electores puedan ejercer su derecho al voto.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Recoger solicitud

La persona de atención al cliente ha de solicitar al elector la documentación para poder ejercer su derecho de solicitud de voto por correo, informándole de cualquier duda que pueda tener en la cumplimentación de la misma.

El elector puede presentar en la oficina de Correos dos tipos de solicitud:

1. **Solicitud preimpresa y autocopiativa**, facilitada en las oficinas de Correos.
2. **Solicitud generada en la Sede Electrónica del Instituto Nacional de Estadística**, web del INE donde deberá acceder al formulario, cumplimentarlo con sus datos e imprimirlo por duplicado para presentarlo posteriormente en la oficina de Correos.

Solicitud de certificado para el voto por correo

Una vez rellenada esta solicitud, en el caso de resultar aceptada, NO PODRÁ VOTAR PERSONALMENTE EN LA MESA ELECTORAL EL DÍA DE LA VOTACIÓN

Datos del/de la elector/a:

Residente en: [X] ESPAÑA [ ] EXTRANJERO

Solicita la remisión de la documentación para el voto por correo al siguiente domicilio o apartado postal (1) en España:

En el caso de enfermedad que impida la formulación personal de la solicitud, datos de la persona autorizada notarial o consularmente para realizar la solicitud (3):

Datos de contacto del/de la elector/a o de la persona autorizada (OPCIONAL):

Fecha y firma del/de la elector/a o de la persona autorizada (sin firma esta solicitud no es válida)

Fecha: Firma:

DELEGACIÓN PROVINCIAL DE LA OFICINA DEL CENSO ELECTORAL DE: MADRID

Tipo de documentos válidos para acreditar la identidad:

- El Documento Nacional de Identidad (DNI). No es válido el resguardo del DNI en trámite, puesto que en él no aparece la fotografía de la persona titular.
- Pasaporte (con fotografía).
- Permiso (carnet) de conducir (con fotografía).

Cualquiera de estos documentos puede estar caducado, pero siempre debe ser original. Todas las personas con discapacidad, y que sean mayores de 18 años, tienen derecho a tramitar su voto por correo personalmente.

Aquellos ciudadanos que deseen solicitar su voto por correo y no saben o no pueden escribir ni firmar, deben presentar su DOI al ATC para que este compruebe la identidad del solicitante a través de la fotografía obrante en dicho documento.

Comprobar datos de la solicitud con DOI

Cuando el elector se presenta en la oficina con la solicitud cumplimentada, tanto si es preimpresa como generada en la web del INE, la persona de atención al cliente deberá comprobar que se corresponden con los datos con el DOI (Documento Oficial de Identidad) del elector y debe verificar que la persona que presenta la solicitud es la misma de la que aparecen los datos en la solicitud.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

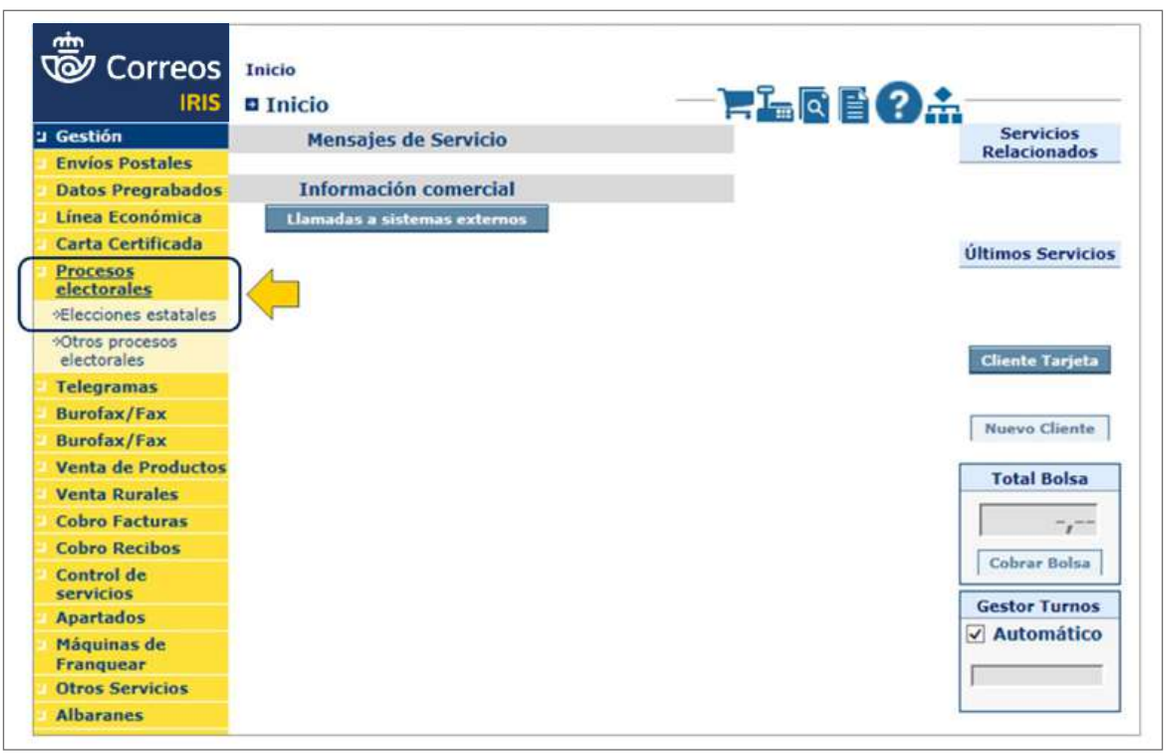
De considerar el empleado de Correos suficientemente acreditada la identidad del elector, se cursará a la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral correspondiente la solicitud formulada haciendo constar en ella que: «El elector, debidamente acreditado, no sabe/no puede, firmar».

En caso de enfermedad o incapacidad que impida la formulación personal de la solicitud, cuya existencia deberá acreditarse por medio de certificación médica oficial, aquella podrá ser efectuada, en nombre del/la elector/a, por otra persona autorizada por un poder Notarial o Consular, mediante documento que se extenderá individualmente en relación con cada elector/a.

Una vez comprobado que los datos son correctos y que la solicitud está firmada (en las solicitudes descargadas de la web del INE, al no ser autocopiativas, ha de comprobarse que los datos de las dos hojas que aporta el cliente son idénticos), se estampa el sello de fechas en el original y en la copia de la solicitud y se le indica al/a la elector/a que introduzca el original en el sobre, que ha de llevar indicados: la provincia a la que va dirigida la solicitud y el remite del elector/a.

NOTA: Si se trata de unas elecciones locales, también son válidos como DOI:

- Tarjeta de residencia, en el caso de los ciudadanos de la Unión Europea que la posean.
- Tarjeta de identidad de extranjero, en el caso de nacionales de países con los que España haya suscrito un tratado de reciprocidad para el reconocimiento del derecho de sufragio en las elecciones locales (Bolivia, Cabo Verde, Chile, Colombia, Corea, Ecuador, Islandia, Noruega, Nueva Zelanda, Paraguay, Perú y Trinidad y Tobago).



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Acceder en IRIS a Procesos electorales

El usuario accederá en IRIS desde el menú de **Admisión > Procesos electorales > Elecciones estatales**.

Informar código SV remite y destino

Se informará del código SV solo en el caso de la admisión rural, en caso contrario, la etiqueta SV la genera el sistema.

Servicio rural

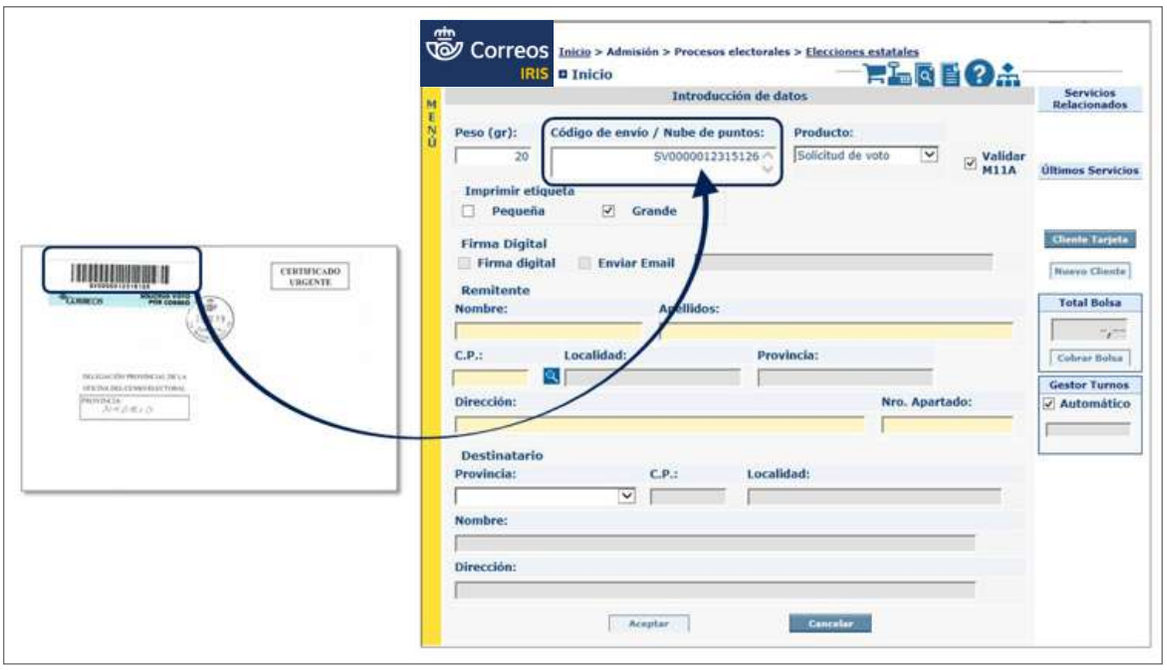
Independientemente del tipo de solicitud que ya haya sido verificada por el Servicio Rural dependiente, a la oficina llegará el sobre cerrado conteniendo la solicitud de voto por correo, con una etiqueta preimpresa (SV) con código de barras, junto al formulario de admisión M11a firmado por el cliente.

El sobre deberá llevar el sello de fechas de la oficina Rural y el remite del elector.

El envío se admitirá en IRIS capturando con el lector el código de barras SV00000XXXXXXXX, en el campo Código del envío/Nube de puntos. Deberá circular con este número, el que ha sido entregado al elector o electora con el formulario de admisión M11a por el Servio Rural.

A continuación, se cumplimentarán nombre, apellidos, C.P., dirección del remitente y provincia de destino. Al seleccionar la provincia, se autocompletará la dirección de destino con la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral que corresponda al domicilio donde esté censado del elector.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Adherir etiqueta

A continuación, IRIS generará la etiqueta del envío, con el número SV, que se adherirá al sobre.

Solicitud telemática del voto

Solicitud por medio de la web del INE: Leer Nube de puntos

El usuario situará el cursor en el campo Código de envío/Nube de puntos y leerá la nube de puntos de la solicitud. Los datos de remitente y destinatario se cumplimentarán de forma automática.

El destinatario siempre será la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral donde el elector tenga su domicilio habitual.

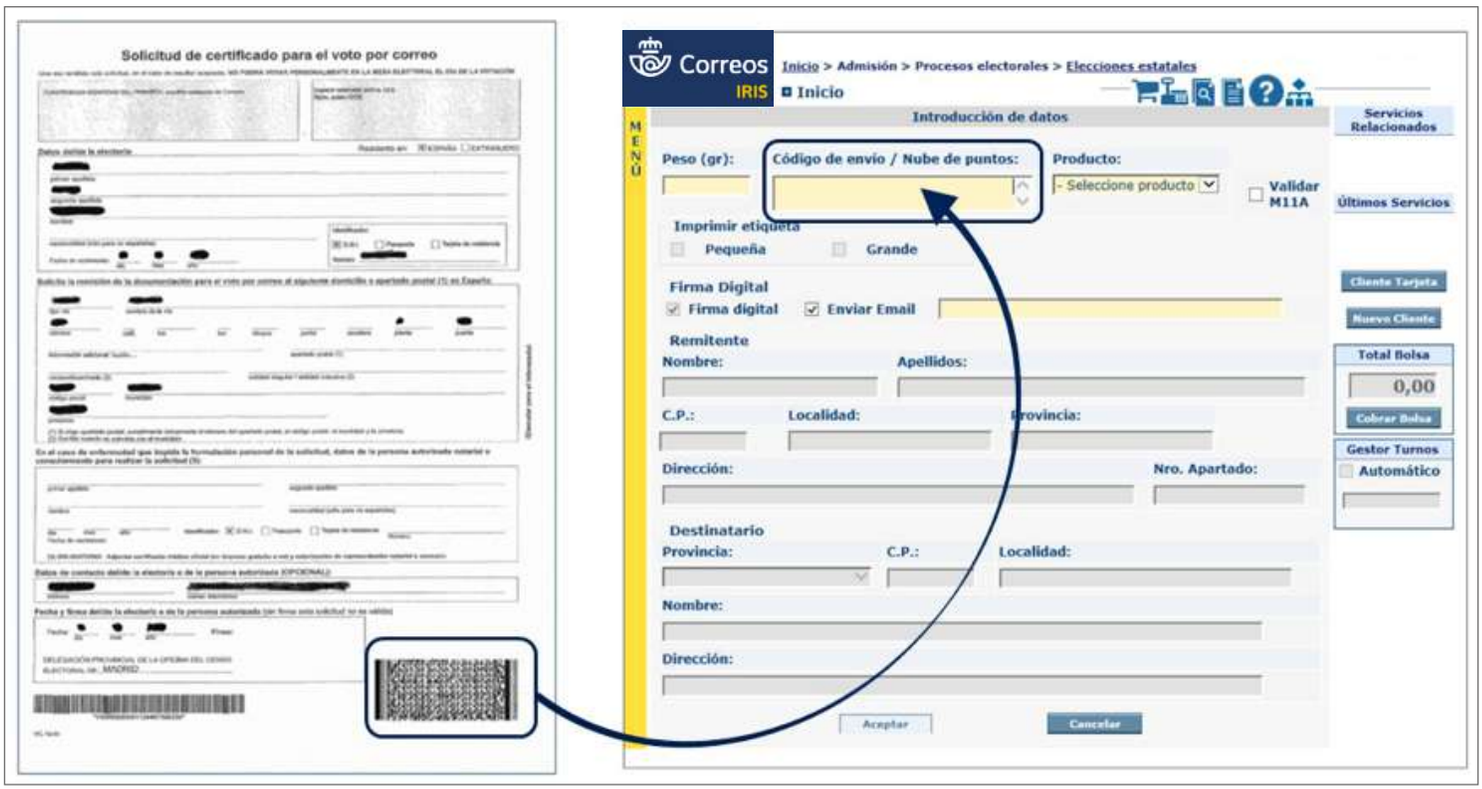
En las oficinas de Correos se facilitará al elector el formulario de solicitud preimpreso y autocopiativo del proceso electoral en curso; una vez cumplimentado, deberá presentarlo en ventanilla para su admisión.

El usuario de oficina, dentro del desplegable «Producto», seleccionará Solicitud de voto.

Si el elector quiere recibir el formulario de admisión del envío en una dirección de correo electrónico, se deberá informar; en caso contrario, se desmarcará la casilla «Enviar *e-mail*» y el formulario se imprimirá en papel en la oficina.

A continuación, se cumplimentarán los campos de Nombre, Apellidos, C.P. y Dirección del remitente, y provincia de destino; al seleccionar esta, se autocompletará la dirección de destino con la Delegación Provincial de la Oficina del Censo Electoral que corresponda al domicilio habitual del elector.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Capturar la firma del elector

Se pulsará «Aceptar» para finalizar la admisión. IRIS solicitará la firma del elector en la tableta y, tras la aceptación de la firma, si hay más de un proceso electoral abierto, se mostrará una pantalla con todos ellos y se seleccionará el proceso para el que se solicita el voto (indicado en la solicitud). A continuación, y de forma simultánea:

- Si es una solicitud generada en la web del INE, se generarán dos etiquetas que han de pegarse, una en la copia que se introduce en el sobre y otra para la copia que ha de quedarse el cliente.
- IRIS generará la etiqueta del envío, con el número SV, que se adherirá al sobre.
- Se enviará por correo electrónico el formulario de admisión, y si se ha desmarcado esta opción, se imprimirá en resguardo por la multifunción.

Una vez admitida la solicitud, y siempre que se genere la etiqueta grande, no es necesario estampar en el sobre el sello de fechas.

Entregar formulario y copia de solicitud al elector

Una vez generada la etiqueta y adherida al sobre, se entregará al elector el formulario de admisión del envío, si es que no ha solicitado recibirlo por *e-mail* y copia de la solicitud de certificado para el voto por correo (que también estará sellada o con la etiqueta que genera el sistema). Con esto se termina el proceso de admisión de SV.

No se cargará importe alguno en bolsa, ni tampoco a cero euros, por lo que no hay posibilidad de cobrar la bolsa, ni de generar factura simplificada.

Recoger en oficina la documentación electoral

CORREOS

ELECCIONES

AVISO DE LLEGADA

DATOS DE LA OFICINA

DESTINATARIO

Dirección

RECOGIDA EN OFICINA

Número

Procedencia

INFORMACIÓN 902 197 197 • INTERNET www.correos.es

Recoger M-4 Elecciones

A aquel destinatario que el cartero no pueda entregar la documentación electoral en su domicilio, se le dejará un aviso de llegada con la oficina de referencia y deberá pasar a retirarla con el aviso modelo M-4E.

El personal de ATC recogerá el aviso al cliente para proceder a entregar el envío.

Una vez recogido el aviso, se localizará la documentación en el archivo de «avisados elecciones».

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Las documentaciones electorales que deban permanecer en la oficina se encontrarán en todo momento custodiadas en caja fuerte, armario de seguridad y/o local debidamente protegido por medidas de seguridad físicas y/o electrónicas

La documentación electoral puede entregarse a través de una PDA, por lo que las oficinas que dispongan de este dispositivo y en momentos que lo consideren necesario podrán realizar la entrega a través de la PDA ya que para ello no es necesario tener un puesto con PC; pueden realizarlo incluso fuera de la línea de mostradores.

Se accederá a la PDA y se seleccionará **Talina > Entregar**.

Entregar de envío en PDA

Dentro de la opción «Entregar», se leerá el código de barras del envío, se comprobarán en pantalla los datos, se pulsará ENTREGAR y, al pulsar sobre RECEPTOR, aparecen los datos grabados en origen y su número de DOI; se pulsará ACEPTAR y, a continuación, deberá firmar el/a elector/a, pulsar en FIRMADO y aparecerá un mensaje indicando que el envío se ha entregado correctamente; se pulsará en ACEPTAR y finaliza.

1.- En el menú se selecciona ENTREGAR.

2.- Se informa el número de envío capturando el código de barras.

3.- Se comprueban los datos del envío y se pulsa sobre ENTREGAR.

4.- Al pulsar sobre nombre y apellidos aparece el RECEPTOR con los datos grabados en origen, se introduce el nº DOI y se pulsa ACEPTAR.

5.- A continuación se accede a la pantalla donde debe firmar el/a elector/a y se pulsa sobre FIRMADO.

6.- A continuación se muestra un mensaje que informa que el envío se ha entregado correctamente, se pulsa aceptar y finaliza.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Entregar a través de SGIE

En puesto con PC:

Con el envío ya localizado, se accederá a **SGIE > Liquidación** y se solicitará el DOI al elector. La entrega de la documentación electoral se realizará en los mismos términos que se detallan en la actividad: se comprobarán los datos de solicitud con DOI, de este proceso, para la identificación del elector en la admisión de la solicitud de voto por correo.

Una vez comprobada la identidad del elector, se leerá el código de barras del envío y se realizará la entrega como la de cualquier otro envío registrado, grabando el nombre, número de DOI y firmando el cliente en la tableta o en el Aviso M-4A.

Para terminar, se entregará el envío con la documentación electoral al elector, su DOI y se le despedirá.

Depósito en la oficina de la documentación electoral

Recoger sobre de voto por correo (Atención al público)

El sobre conteniendo el voto por correo lo puede depositar el elector u otra persona distinta al elector. Es necesario que el sobre se presente cerrado y tenga escrito el remite.

Los votos emitidos aparecidos en buzones se cursarán como envíos ordinarios a sus remitentes, y en caso de no constar, se encaminarán a destino de forma separada.

El voto por correo puede admitirse a través de una PDA, las oficinas que dispongan de este dispositivo pueden utilizarlo en momentos que lo consideren necesario, ya que para ello no es necesario tener un puesto con PC; se podrá realizar la admisión incluso fuera de la

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

línea de mostradores. El formulario de admisión siempre se enviará al *e-mail* del cliente; si no facilita un correo electrónico, la admisión no podrá hacerse con la PDA y se hará por ventanilla con la entrega del formulario de admisión impresa en papel.

Admisión con PDA:

Se accederá a la PDA y se seleccionará **Talina > Admitir,** se leerá el código de barras que figura en el sobre del voto, aparecerán en pantalla los datos, se comprobarán, se pulsará en «admitir» y el sistema pedirá que se introduzca el *e-mail* del cliente; se aceptará, a continuación firmará el cliente en la PDA, se pulsará en «Firmado» y aparecerá un mensaje confirmando la admisión y el envío del formulario al *e-mail* indicado. Con ello finaliza el proceso de admisión.

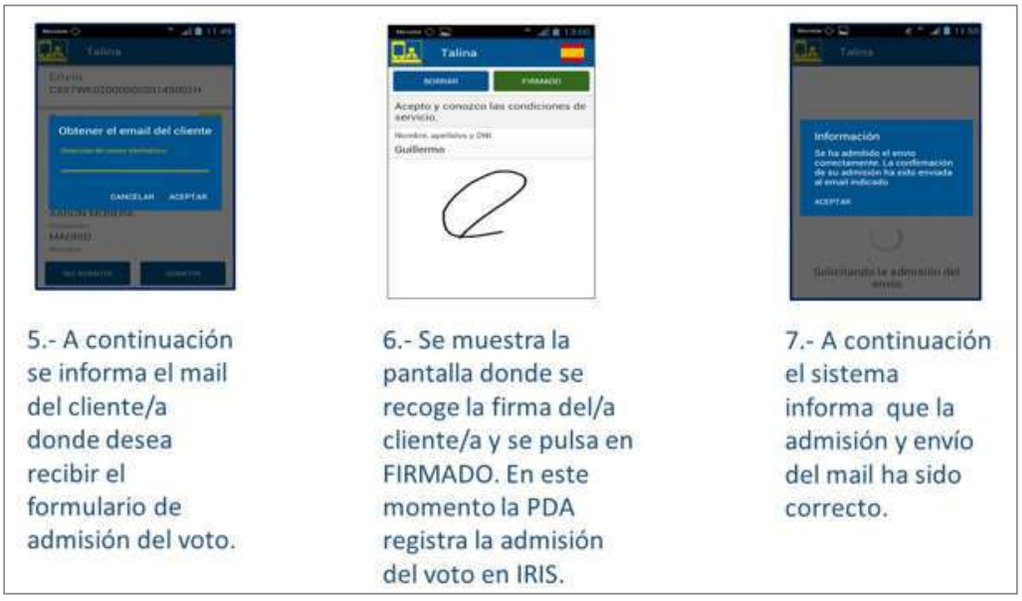
Siempre hay que estampar el sello de fechas en el sobre, una vez admitido el voto.

1.- En el menú se selecciona ADMITIR.

2.- Se muestra la pantalla para introducir el número (colocando el cursor en el espacio del número) leyendo el código de barras del envío.

3.- Para leer el código de barras se pulsa en el botón lateral izquierdo de la PDA.

4.- Se muestran los datos del envío. Si todo es correcto se pulsa sobre ADMITIR.



5.- A continuación se informa el mail del cliente/a donde desea recibir el formulario de admisión del voto.

6.- Se muestra la pantalla donde se recoge la firma del/a cliente/a y se pulsa en FIRMADO. En este momento la PDA registra la admisión del voto en IRIS.

7.- A continuación el sistema informa que la admisión y envío del mail ha sido correcto.

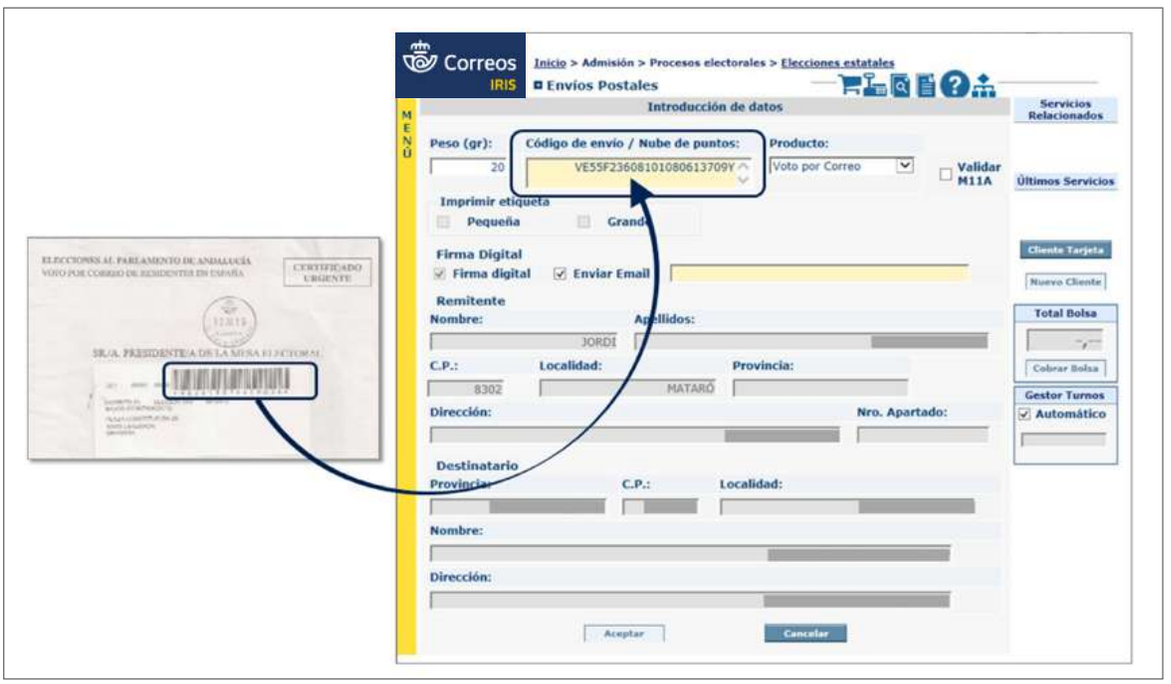
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Admisión en puesto PC:

El usuario accederá en IRIS desde el menú de **Admisión > Procesos electorales > Elecciones estatales.**

Accederá a IRIS y en el campo «Código de envío/Nube de puntos» capturará el código de barras que figura en el anverso del sobre, con el lector de códigos.

De forma automática se cumplimentará el formulario excepto el campo «Enviar por *e-mail*». Se informará el correo electrónico del cliente, o se desmarcará la casilla «Enviar *e-mail*» en caso de que el cliente desee el formulario en papel. Se aceptará la pantalla, se solicitará la firma del cliente en la tableta y quedará admitido el voto. Una vez admitido el voto, hay que sellar el sobre con el sello de fechas.



IRIS enviará por correo electrónico el formulario de admisión del voto por correo, si se ha indicado una dirección de *e-mail*; en caso contrario, se imprimirá en papel por la impresora multifunción asociada al puesto, se entregará al cliente y aquí termina el proceso de VE.

No se cargará importe alguno en bolsa, ni tampoco a cero euros, así que no hay posibilidad de cobrar la bolsa, ni de generar factura simplificada.

Realizar despacho en SGIE de Solicitudes o Votos

Los únicos envíos a los que hay que realizar despacho en SGIE son los productos electorales siguientes:

- Solicitud de voto por correo.
- Voto por correo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Se abrirá SGIE y dentro del menú se elegirá **Despachos > Despachos de Salida.**

Todas las oficinas cursarán estos envíos de inmediato, en la misma fecha de admisión o al día siguiente si se admiten después de la salida de la ruta, al Centro de Tratamiento Automatizado (CTA) de referencia, en un único despacho diferenciado y rotulado: «Urgente Elecciones»: «Solicitud de Voto» o «Voto por correo».

- Se leerán todas las SV que vayan a cursarse en el despacho, de forma individual, y al terminar se generará el albarán que deberá acompañar a los envíos dentro de la bandeja.
- Se leerán todos los VE que vayan a cursarse en el despacho, de forma individual, y al terminar se generará el albarán que deberá acompañar a los envíos dentro de la bandeja.

Es necesario revisar que todos los sobres de solicitudes que hayan sido admitidas en los Servicios Rurales, los que lleven etiqueta preimpresa, los que lleven etiqueta pequeña y los sobres de los votos, lleven estampado el sello de fechas. Si alguno no lo lleva, habrá que estamparlo: no puede cursarse ninguno sin el sello de fechas. La excepción son los sobres de SV con etiqueta grande, en los que no hay que estampar el sello de fechas.

Se ha de elegir el despacho creado en SGIE para enviar los productos electorales, cada oficina los dirigirá al CTA correspondiente.

A continuación hay que leer cada una de las solicitudes que van a ir en el despacho

Encaminamiento, rotulación y contenerización

Una vez realizado el despacho en SGIE, se contenerizarán las solicitudes con su hoja de despacho correspondiente en una bandeja, rotulada: «URGENTE ELECCIONES» y se distinguirá sin son Solicitudes o Votos, ya que es necesario realizar despachos diferenciados.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Cursar despacho de esta tarea puede ser realizado tanto por el empleado de atención al público como por el director de la oficina o el director adjunto. Los/as responsables de las oficinas son los encargados de que diariamente salgan las solicitudes o votos en las rutas.

Las solicitudes de voto no cursadas en la última recogida del día se custodiarán en la caja fuerte hasta la próxima recogida. Se podrán programar transportes especiales para garantizar que las solicitudes de voto admitidas el último día hábil enlazan a tiempo con los centros de tratamiento.

Otros procesos electorales

En los procesos electorales convocados por organismos públicos o privados, como son federaciones deportivas, colegios profesionales o cámaras de comercio, entre otros, con los que Correos acuerde la admisión de sus envíos como carta certificada, se realizarán en IRIS por este módulo.

Para poder admitir envíos de un proceso electoral previamente se debe dar de alta en IRIS. La Jefatura de Zona, o el Área Comercial correspondiente, solicita la apertura del proceso electoral a la unidad de Organización y Procesos de la Subdirección de Red de Oficinas, enviando un *e-mail* con la siguiente información:

a) Nombre del organismo o federación.
b) Destinatario.
c) Domicilio o Apartado Postal.
d) Código Postal.
e) Localidad/Provincia.
f) Fecha de apertura y fin de admisión del voto por correo en el proceso electoral.
g) Número de Contrato y Cliente, solo cuando el coste del envío lo asuma el organismo convocante y no lo deba abonar el elector en la Oficina.

El elector se presentará en la oficina de Correos con la siguiente documentación para enviar al organismo convocante y el empleado de la oficina verifica la identidad con el DNI, pasaporte o autorización de residencia en vigor; no son válidas fotocopias.

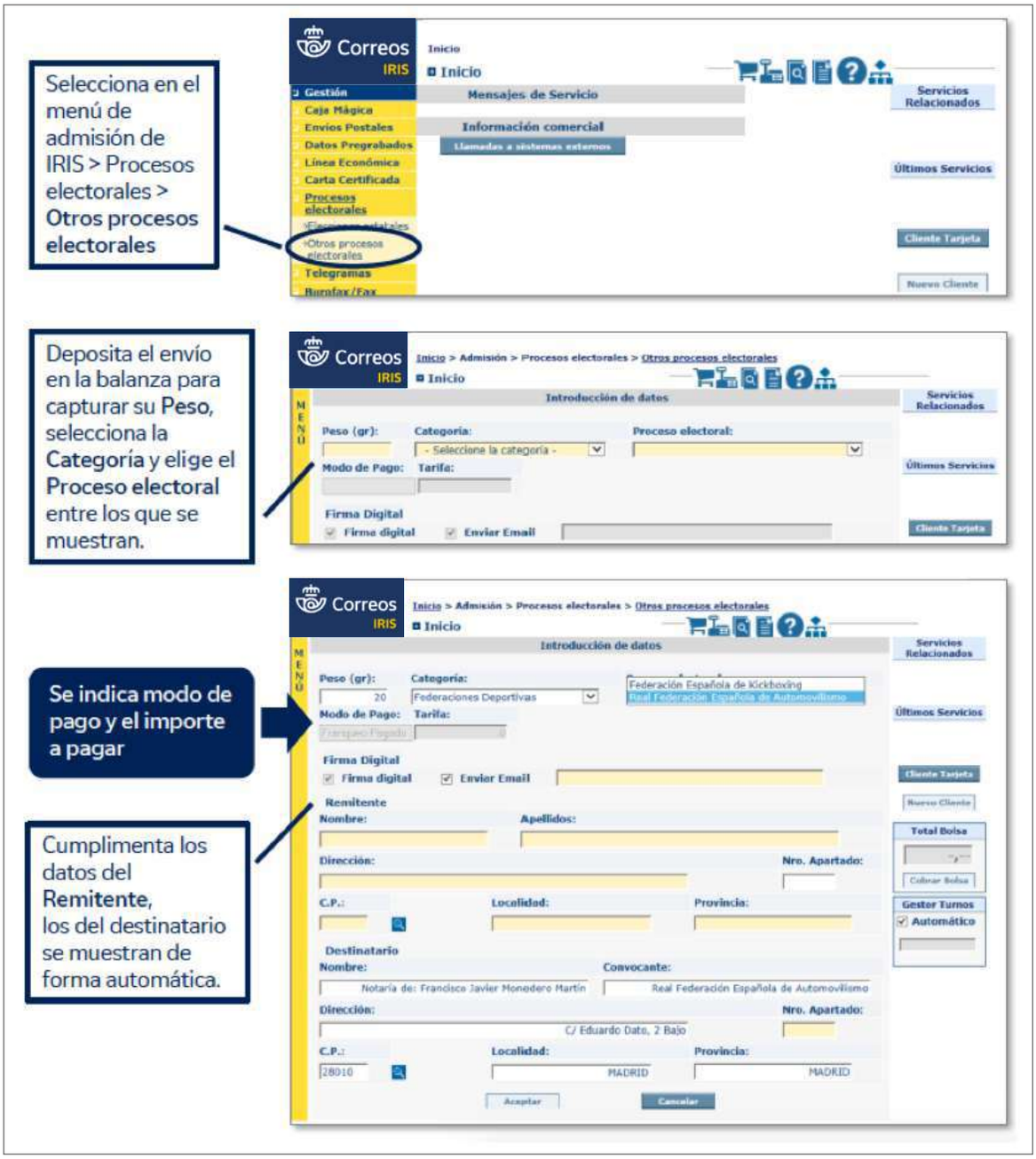
1. Sobre de votación cerrado.
2. Certificado de autorización, sobre el que se estampa el sello de fechas de la oficina.
3. Un sobre mayor, donde se introduce el sobre de votación, el Certificado de Autorización y se estampa el sello de fechas en su anverso.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Los envíos se cursarán como CARTA CERTIFICADA y pueden admitirse según dos modalidades de franqueo:

- **Franqueo pagado:** no precisan ser franqueados por el remitente, se cursan con cargo al contrato del organismo convocante y no generan ningún importe en la bolsa del usuario.
- **Con pago en Oficina:** el coste del envío se abonará en la Oficina y no por el organismo convocante de la consulta electoral, subiendo a bolsa del usuario según tarifa.

Admisión en IRIS



Para finalizar, se aceptará la pantalla, se pegará la etiqueta sobre el envío y se cobrará el importe de la bolsa, en caso de que sea con cargo al elector.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

7.4. Admisión en oficinas auxiliares y servicios rurales

En los núcleos rurales existen dos formas diferenciadas de admisión:

- Oficina auxiliar.
- Servicio rural con PDA a través de HERA.

Tanto si es una oficina auxiliar como un servicio rural, admitirán con PDA a través de HERA. Solo en caso de incidencia que impida la admisión, la operación se realiza con el impreso autocopiativo M11.

Antes de proceder a la admisión del envío, hay que verificar que:

- puede circular por correo (no se trata de una mercancía o contenido prohibido),
- el embalaje es el adecuado,
- se presenta de forma segura y
- no excede los límites reglamentarios en lo que a peso y medidas se refiere.

En caso de no cumplir alguno de estos requisitos, no se admitirá.

A) Admisión de envíos postales nacionales

Admisión como oficina auxiliar

Para la correspondencia de ámbito nacional, existe un único **impreso de admisión** para todos los productos, ya sean cartas certificadas o paquetería. El impreso se denomina M11A y es autocopiativo. Se entregará una copia sellada al cliente.

En los siguientes casos, siempre que el contenido sea diferente a «Documentos», el remitente del envío deberá cumplimentar y firmar el impreso CN23:

- En las Cartas admitidas en Península y Baleares con destino Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra.
- En las Cartas admitidas en Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra dirigidas fuera de su territorio.

Se entregará al cliente un ejemplar del M11A (Copia Cliente) junto a un ejemplar del anexo de admisión M11.

El cliente podrá hacer el seguimiento de su envío en el localizador de la web de Correos con el número que figura junto al código de barras de su impreso M11A. Este número se vincula al que genera el sistema en el momento de la grabación del envío en IRIS por el empleado de la oficina de la que dependa el servicio rural.

En las admisiones unitarias de cartas certificadas, cartas certificadas urgentes y valores declarados, y en la paquetería en todos los casos, no será necesario adherir al envío ninguna

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

etiqueta preimpresa, ya que la etiqueta se generará en IRIS cuando la grabe la oficina de la que depende el servicio rural.

Las cartas ordinarias no requieren impresos ni etiquetas especiales, salvo la carta ordinaria urgente, que deberá llevar un código especial a efectos de seguimiento.

NOTA: Las etiquetas de servicio preimpresas CD, VD (con Valor Declarado) o CU (Urgente) solo se utilizarán para envíos admitidos mediante admisión múltiple (relación).

Se tecleará en la balanza la modalidad y el valor añadido elegidos por el cliente y, de esta manera, se obtendrá la estampilla con el importe del franqueo. Si no se dispone de balanza, se adherirán sellos de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT). La cantidad de cada uno de los valores faciales utilizados se registrará en el listado de venta de productos para liquidarlos al finalizar la jornada.

Etiqueta de Carta Certificada Nacional SAP 401909

Etiqueta Carta Certificada Urgente. SAP 401912

Admisión como servicio rural en PDA

El personal rural puede recibir de los clientes solicitudes de admisión de envíos.

NOTA: Si el envío contiene mercancías peligrosas, no podrá ser admitido por el personal rural; se indicará al cliente que, para realizar el envío, deberá dirigirse a una Oficina Técnica.

Los servicios rurales con horario de atención al público cuya versión de HERA lo permita realizarán la admisión de los envíos a través de la funcionalidad de admisión de envíos postales en PDA-HERA.

NOTA: Si la admisión se realiza a través de un embalaje prepagado tarifa plana, se realizará a través de la opción en PDA-HERA «Venta de productos».

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Admisión de envíos postales en la PDA

Tarificación:

Como paso previo a la realización de cualquier venta está informar al cliente de la tarifa aplicable al producto solicitado.

Se pulsará el botón de Envío postal.

Se informará del peso y código postal de destino, y se obtendrá la tarifa para cada tipo de producto.

En el caso de la paquetería, además, se debe informar de las dimensiones (alto, ancho y largo).

Pulsar sobre el botón + Opciones para indicar valores añadidos del producto.

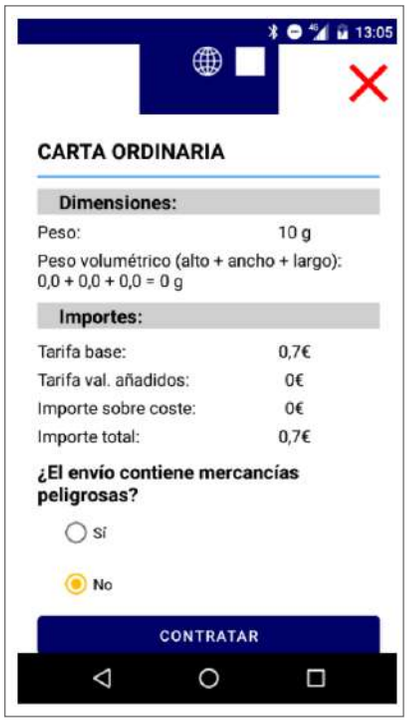
Pulsar sobre el icono Bola del mundo, para tarificar envíos internacionales y para búsqueda de códigos postales nacionales a partir de una dirección.

Se obtendrá la tarifa según la información previamente introducida.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Admisión de envíos postales. Carta ordinaria

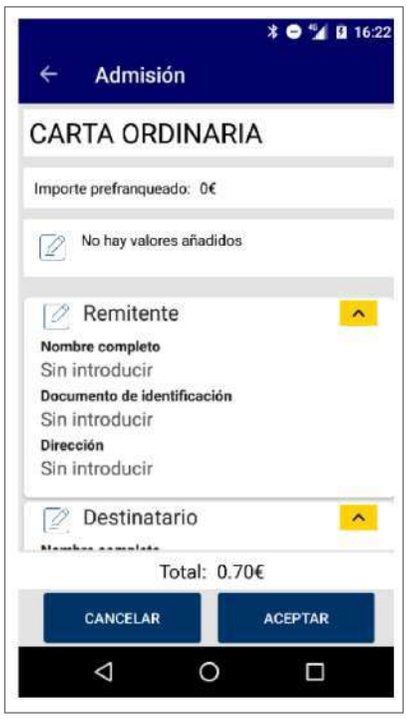
Dentro de los productos postales para su admisión está la carta ordinaria, cuya admisión difiere de la de los productos registrados. El proceso para la admisión de una carta ordinaria se realizará de la siguiente manera dentro de la aplicación HERA.



En la funcionalidad de Tarificación, se elegirá el producto carta ordinaria.

Será obligatorio informar de si se trata de un envío con mercancías peligrosas.

Una vez confirmado con el cliente que este producto es el que desea, se pulsará Contratar.



A continuación, hay que tener en cuenta que la carta puede estar prefranqueada (el envío ya puede llevar estampillas de franqueo con un importe), siendo necesario informar de este prefranqueo. El prefranqueo puede ser parcial o total del envío.

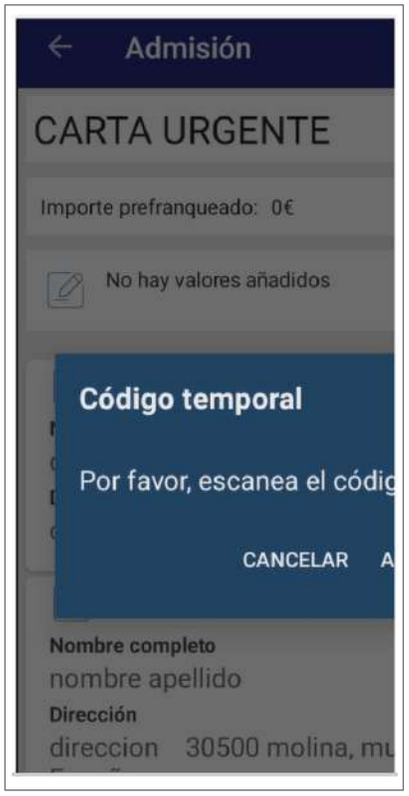
Para informar del prefranqueo de un envío, se pulsará sobre Importe prefranqueado y se informará del mismo (euros).

Una vez informado el prefranqueo, el importe final se verá disminuido en esa cantidad.

En el caso de la carta ordinaria no es necesario informar de remitente y destinatario.

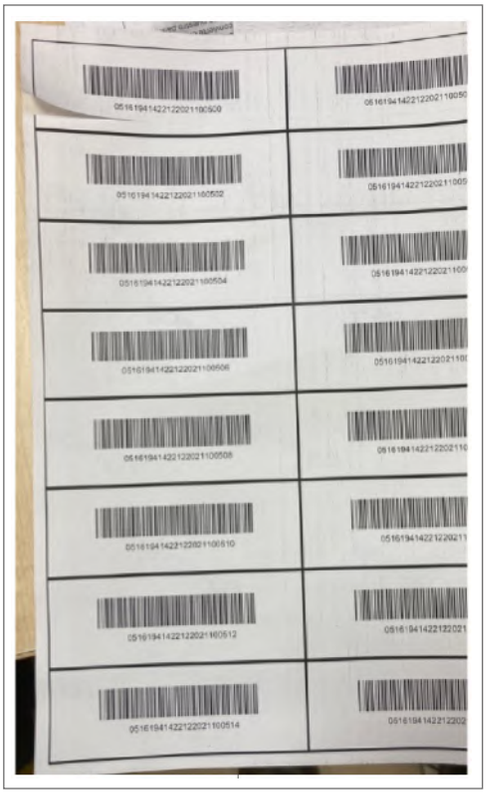
Se pulsará Aceptar para continuar.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Se solicita la lectura del código de barras temporal, quedando relacionado internamente con el código de envío definitivo que figurará una vez se reetiquete el envío en la unidad concentradora que cuenta con impresora de etiquetas.

Se pulsará Aceptar.



Los códigos de barras temporales los proporciona la unidad concentradora a través de SGIE.

En la admisión de cartas ordinarias será necesario informar del número de cartas que el cliente desea depositar, de esta manera en la carta ordinaria se pueden hacer admisiones masivas de una vez ya que no es necesario recoger datos de remitente y destinatario.

Si se ha introducido una cantidad prefranqueada, esta cantidad se reduce en cada uno de los envíos. Es decir, si una carta cuesta 0,70€ y se indica un prefranqueo de 0,20€, todas las cartas admitidas en esa admisión tendrán un coste de 0,50€.

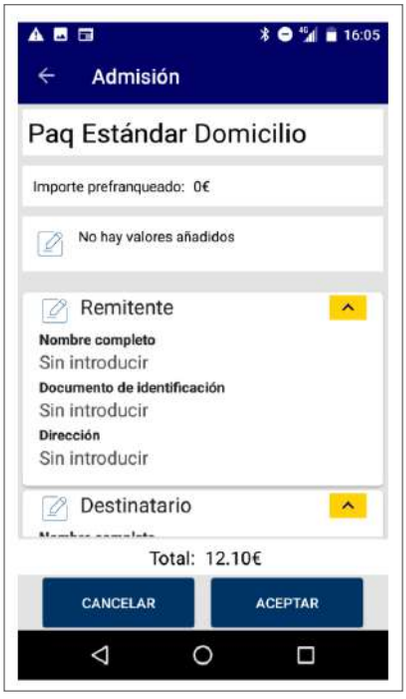
Una vez informado el número de cartas ordinarias, se subirá a bolsa la cantidad a cobrar y se podrá continuar con una nueva acción comercial sobre la misma bolsa o cobrar al cliente el importe total.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

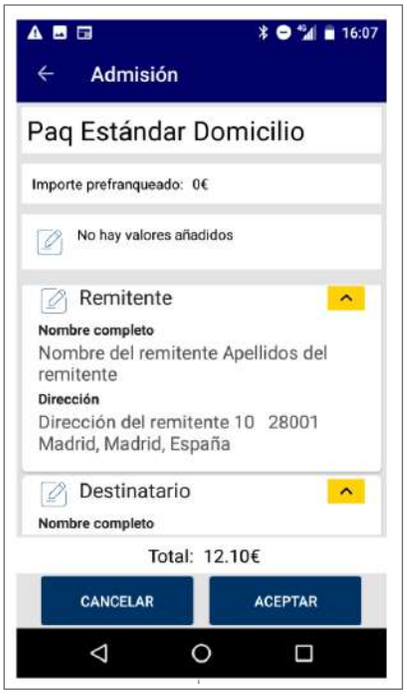
Admisión de envíos postales. Resto de productos

Para la admisión de un envío registrado, sea carta o paquete, una vez que se haya obtenido la tarificación habiendo informado previamente del peso, código postal de destino y peso volumétrico (necesario para paquetería), se elige el producto deseado.

A continuación, hay que tener en cuenta que la carta puede estar prefranqueada (el envío ya puede llevar estampillas de franqueo con un importe), siendo necesario informar sobre ese prefranqueo. El prefranqueo puede ser parcial o total del envío.



Para informar del prefranqueo de un envío, se pulsará sobre Importe prefranqueado y se informará del mismo (euros).

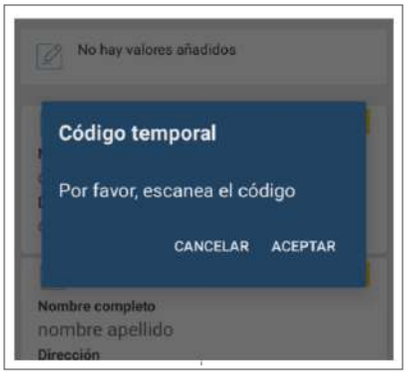


Una vez informado el prefranqueo, el importe final se verá disminuido en esa cantidad.

En el caso de la carta ordinaria no es necesario informar de remitente y destinatario.

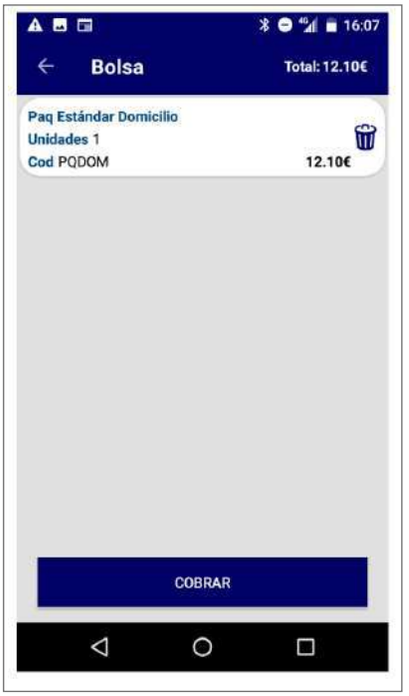
Se pulsará Aceptar para continuar.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Se solicita la lectura del código de barras temporal, quedando relacionado internamente con el código de envío definitivo que figurará una vez se reetiquete el envío en la unidad concentradora que cuenta con impresora de etiquetas.

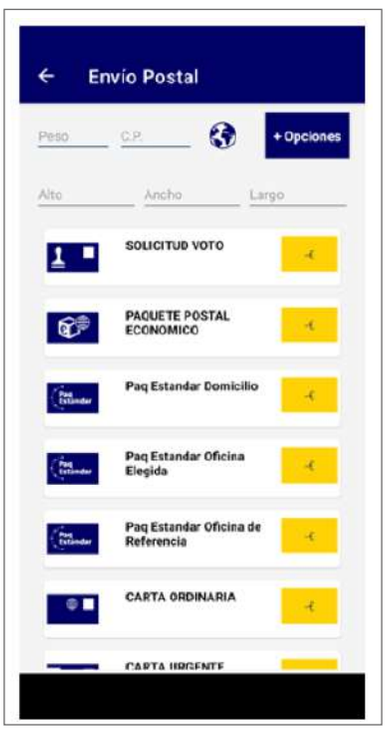
Se pulsará Aceptar.



Subirá el producto a bolsa y se podrá continuar con una nueva acción comercial sobre la misma bolsa o cobrar al cliente el importe total de la misma.

Admisión de envíos postales. Solicitudes de voto

En los momentos en los que esté vigente una campaña electoral y se esté en periodo de poder realizar la solicitud de voto, esta también se podrá gestionar desde la PDA a través de HERA.



En el punto de menú de Envíos postales, aparecerá Solicitud de voto. Eligiendo esta opción podremos realizar la emisión de la solicitud de voto.

Solicitará la oficina del censo de destino en la que está inscrito el cliente. Una vez elegida la provincia se pulsará en Aceptar.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

A continuación, se mostrarán las tarjetas con la información del remitente y destinatario. A diferencia de otras admisiones, en esta los datos del destinatario corresponden a los datos de dirección de la oficina del censo de la provincia de destino.

A continuación habrá que rellenar los datos del remitente del cliente y que deberán coincidir con los datos informados en el M11A y en el impreso de solicitud de voto.

Al terminar de rellenar los datos de remitente se debe pulsar en Aceptar.

Una vez que tengamos la información completa, pulsaremos en Aceptar para continuar con la emisión de la solicitud.

A continuación se solicitará informar del código temporal M11A que está en el preimpreso M11A y que servirá tanto para el seguimiento por la web como para la impresión en la oficina de la etiqueta definitiva. Una vez informado se pulsará en Aceptar.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La aplicación solicita el *e-mail* del cliente con carácter opcional; si se informa, se enviará un formulario de admisión al cliente; si no se informa, se puede pulsar directamente en Aceptar y continuará la admisión de la solicitud de voto.

El sistema pedirá confirmación para la emisión.

Una vez realizada la admisión, se mostrará la información de que se ha emitido la solicitud de voto.

Admisión por tarifa plana. Producto universal

Para la admisión de envíos al paso, se han preparado una serie de embalajes prepagados de tarifa plana, de tal forma que con la lectura de este producto en la opción de «venta de productos» se realizará la admisión del envío recogiendo los datos de remitente y destinatario asociados al envío. El proceso en HERA sería el siguiente:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En la opción de Venta de productos se informa del código de producto de tarifa plana.

Una vez introducido el código de producto, se muestran las opciones válidas para ese código de producto a la venta, donde se debe elegir la opción que el cliente desee.

Una vez seleccionada la opción que haya elegido el cliente, se muestra el importe y la cantidad (que en este caso no se puede modificar, siendo solo 1).

Desde aquí hay dos opciones: pulsar en Cancelar, lo que cancelará la operación o pulsar en Añadir, lo que provocará que se tengan que recoger los datos para poder completar la admisión del envío.

Una vez completos los datos de remitente y destinatario, al igual que cuando se hace una admisión sin tarifa plana, se pulsará en Aceptar y subirá el producto a bolsa.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Se solicitará la lectura del código de barras temporal, quedando relacionado internamente con el código de envío definitivo que figurará una vez se reetiquete el envío en la unidad concentradora que cuenta con impresora de etiquetas.

Se pulsará Aceptar.

En este momento ya se ha incluido el producto en la bolsa.

Glosario

RF: Etiqueta para carta certificada internacional.

B) Admisión de envíos postales internacionales

Admisión como oficina auxiliar

Los envíos postales internacionales (Carta certificada, Paquete light, Paquete Económico internacional, Paq Standard y Paq Premium) utilizan impresos y etiquetas diferentes a los de ámbito nacional.

Glosario

RR: Etiqueta rosa para carta certificada urgente internacional.

ETIQUETAS A UTILIZAR:

- CARTA CERTIFICADA: RR o RF (certificado), VV (valor declarado), solo para admisiones por relación. Para envíos individuales, no es necesario adherir etiqueta, ya que esta se imprime en la oficina de la que depende el servicio rural al dar de alta el envío en IRIS.
- PAQUETERÍA: la etiqueta se imprime en la Oficina de la que depende el servicio rural al dar de alta el envío en IRIS.

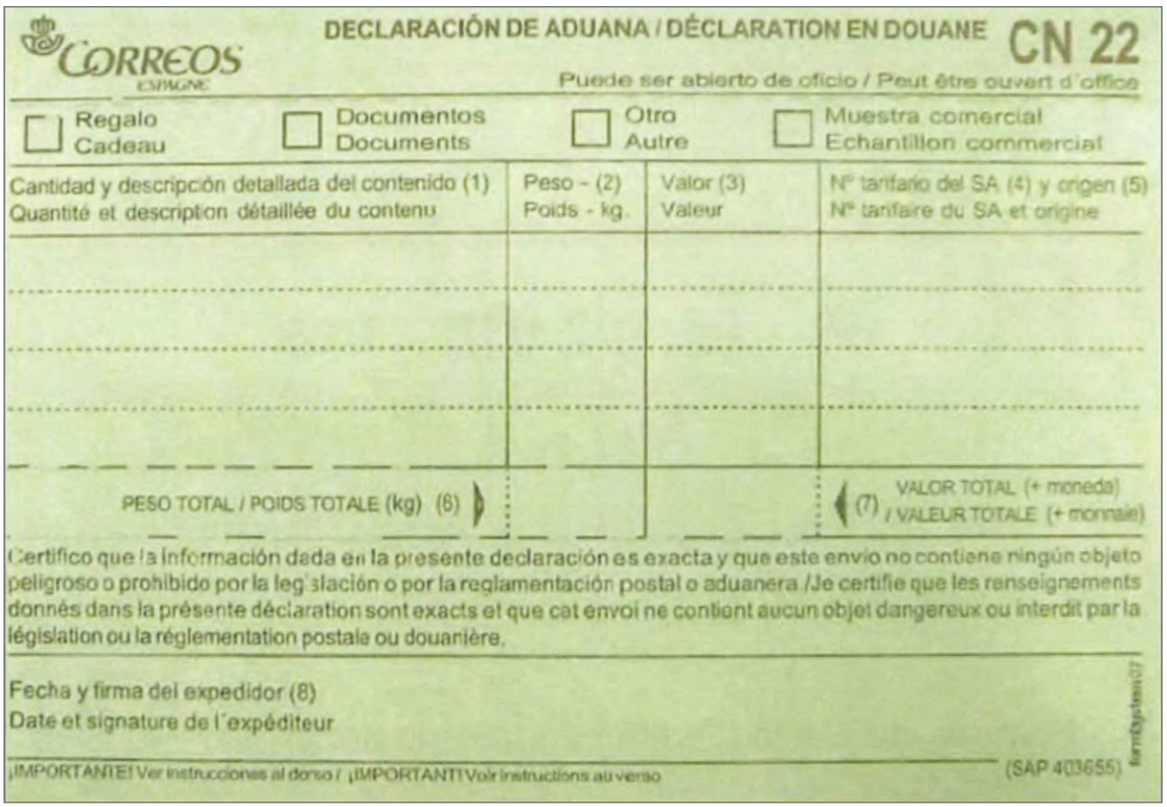
Glosario

VV: Etiqueta para envíos internacionales con valor comercial.

PRODUCTOS:

- Carta certificada internacional.
- Carta certificada urgente internacional.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



CORREOS ESPAGNE

DECLARACIÓN DE ADUANA / DÉCLARATION EN DOUANE CN 22

Puede ser abierto de oficio / Peut être ouvert d´office

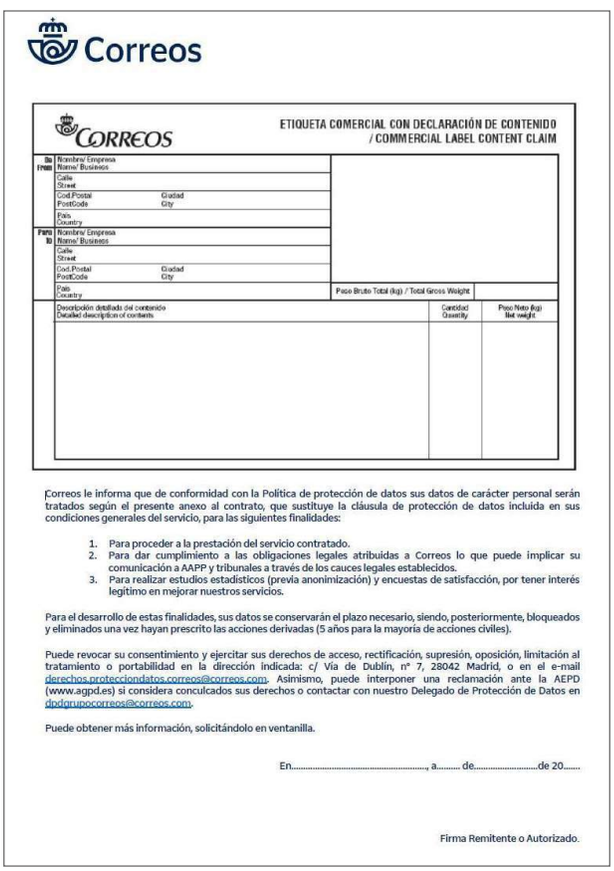
☐ Regalo / Cadeau ☐ Documentos / Documents ☐ Otro / Autre ☐ Muestra comercial / Echantillon commercial

Cantidad y descripción detallada del contenido (1) / Quantité et description détaillée du contenu	Peso - (2) / Poids - kg.	Valor (3) / Valeur	Nº tarifario del SA (4) y origen (5) / Nº tarifaire du SA et origine
PESO TOTAL / POIDS TOTALE (kg) (6)			(7) VALOR TOTAL (+ moneda) / VALEUR TOTALE (+ monnaie)

Certifico que la información dada en la presente declaración es exacta y que este envío no contiene ningún objeto peligroso o prohibido por la legislación o por la reglamentación postal o aduanera /Je certifie que les renseignements donnés dans la présente déclaration sont exacts et que cet envoi ne contient aucun objet dangereux ou interdit par la législation ou la réglementation postale ou douanière.

Fecha y firma del expedidor (8)
Date et signature de l´expéditeur

¡IMPORTANTE! Ver instrucciones al dorso / ¡IMPORTANT! Voir instructions au verso (SAP 403655)



Correos

CORREOS — ETIQUETA COMERCIAL CON DECLARACIÓN DE CONTENIDO / COMMERCIAL LABEL CONTENT CLAIM

De / From: Nombre/ Empresa / Name/ Business; Calle / Street; Cod.Postal / PostCode; Ciudad / City; País / Country

Para / To: Nombre/ Empresa / Name/ Business; Calle / Street; Cod.Postal / PostCode; Ciudad / City; País / Country

Peso Bruto Total (kg) / Total Gross Weight

Descripción detallada del contenido / Detailed description of contents	Cantidad / Quantity	Peso Neto (kg) / Net weight

Correos le informa que de conformidad con la Política de protección de datos sus datos de carácter personal serán tratados según el presente anexo al contrato, que sustituye la cláusula de protección de datos incluida en sus condiciones generales del servicio, para las siguientes finalidades:

1. Para proceder a la prestación del servicio contratado.
2. Para dar cumplimiento a las obligaciones legales atribuidas a Correos lo que puede implicar su comunicación a AAPP y tribunales a través de los cauces legales establecidos.
3. Para realizar estudios estadísticos (previa anonimización) y encuestas de satisfacción, por tener interés legítimo en mejorar nuestros servicios.

Para el desarrollo de estas finalidades, sus datos se conservarán el plazo necesario, siendo, posteriormente, bloqueados y eliminados una vez hayan prescrito las acciones derivadas (5 años para la mayoría de acciones civiles).

Puede revocar su consentimiento y ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento o portabilidad en la dirección indicada: c/ Vía de Dublín, nº 7, 28042 Madrid, o en el e-mail derechos.proteccindatos.correos@correos.com. Asimismo, puede interponer una reclamación ante la AEPD (www.agpd.es) si considera conculcados sus derechos o contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos en dpdgrupocorreos@correos.com.

Puede obtener más información, solicitándolo en ventanilla.

En....., a..... de.....de 20.....

Firma Remitente o Autorizado.

CORREOS — The item/parcel may be opened officially — DISPATCH NOTE — CP 71

De / From: Nombre / Name; Empresa / Business; Calle / Street; C.P. / Postcode; Ciudad / City; País / Country

Para / To: Nombre / Name; Empresa / Business; Calle / Street; C.P. / Postcode; Ciudad / City; País / Country

Oficina de cambio / Office of exchange; Sello de la Aduana / Customs stamp; Derechos de la Aduana / Customs duty

Por favor, indique el tipo de envío (marque la casilla) / Please indicate service required (Tick one box): ☐ Internacional Prioritario / International Priority ☐ Internacional Económico / International Economy

Colocar las etiquetas oficiales, donde el caso / Please affix official labels here, when required

Valor Declarado / Insured value; Importe del reembolso / Cash-on-delivery amount; Cuenta corriente postal nº, centro de Giro account No. and Giro Centre; Referencia del importador (código fiscal / nº de IVA) / Importer's reference (tax code / VAT No.); Nº de teléfono / e_mail del importador / Importer's telephone / e_mail; Referencia aduanera del expedidor / Sender's Customs reference; Oficina de origen / Fecha de depósito / Office of origin / Date of posting; Nº / Number of; Encomiendas / Parcels; Certificados y facturas / Certificates and invoices; Valor Declarado en DEG / Insured value SDR; Peso bruto total de la encomienda / Total gross weight of the parcel; Tasas / Charges

Declaración del destinatario / Declaration by addressee: Recibí la encomienda descrita en este boletín / I have received the parcel described on this note; Fecha y firma del destinatario / Date and addressee's signature

Certifico que la información dada en la presente declaración de aduana es exacta y que este envío no contiene ningún objeto peligroso o prohibido por la legislación o por la reglamentación postal o aduanera / I certify that the particulars given in this customs declaration are correct and that this item does not contain any dangerous article or articles prohibited by legislation or by postal or customs regulations

Fecha y firma del remitente / Date and sender's signature

Instrucciones del expedidor en caso de no entrega / Sender's instructions in case of non-delivery: ☐ Devolver al remitente / Return to sender ☐ Tratar como abandonado / Treat as abandoned

CORREOS — The item/parcel may be opened officially — CUSTOMS DECLARATIONS — CN 23

De / From: Nombre / Name; Empresa / Business; Calle / Street; C.P. / Postcode; Ciudad / City; País / Country

Para / To: Nombre / Name; Empresa / Business; Calle / Street; C.P. / Postcode; Ciudad / City; País / Country

Referencia del importador (código fiscal/nº de IVA) / Importer's reference (tax code/VAT No.); Nº de teléfono/fax/e-mail del importador / Importer's telephone/fax/e-mail; Referencia aduanera del expedidor / Sender's Customs reference

Descripción detallada del contenido / Detailed description of contents	Cantidad / Quantity	Peso (Kg) / Net weight	Valor (€) / Value	Nº tarifario del SA / HS tariff number	País origen mercancía / Country of origin of goods

Peso bruto total / Total gross weight; Valor Total / Total value; Gastos de porte/Tasas / Postal charges/Fees

Tipo de envío / Category of item: ☐ Regalo / Gift ☐ Documentos / Documents ☐ Muestra comercial / Commercial sample ☐ Mercancía devuelta / Returned goods ☐ Otros / Other ☐ Mercancías / Goods; Especificación / Explanation

Oficina de origen/Fecha de depósito / Office of origin/Date of posting

Observaciones (p. ej. mercancía sujeta a cuarentena/ a controles sanitarios, fitosanitarios o a otras restricciones) / Comments (e.g. goods subject to quarantine, sanitary/phytosanitary inspection or other restrictions)

Certifico que la información dada en la presente declaración de aduana es exacta y que este envío no contiene ningún objeto peligroso o prohibido por la legislación o por la reglamentación postal o aduanera / I certify that the particulars given in this customs declaration are correct and that this item does not contain any dangerous article or articles prohibited by legislation or by postal or customs regulations

☐ Licencia / Licence Nº ☐ Certificado / Certificate Nº ☐ Factura / Invoice Nº

Fecha y firma del remitente / Date and sender's signature

Ver documento en páginas anteriores.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

IMPRESOS:

M11 para Carta Certificada (en todas sus modalidades), Paq Light Internacional, Paquete Económico Internacional, Paq Standard y Paq Premium.

M11 autocopiativo con los datos de destino y remite del envío correctamente cumplimentados.

En los siguientes supuestos, siempre que el contenido sea diferente a «Documentos», el remitente del envío deberá cumplimentar el impreso CN22 o CN23:

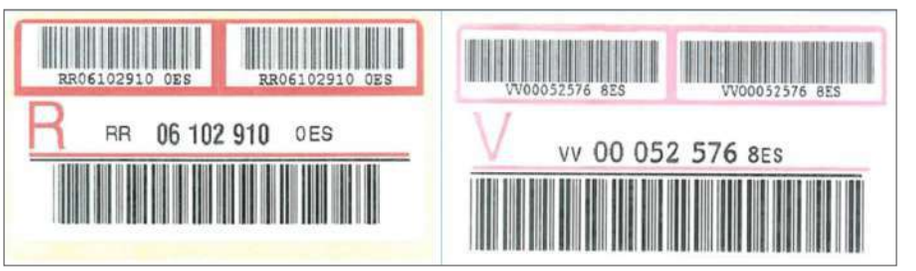
- De Península y Baleares a países no miembros de la UE.
- De Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra a cualquier destino fuera de su territorio.

CN22, CP71/CN23 o etiqueta de contenido, según origen y destino.

Los impresos CN23 y CN22 deben cumplimentarse por el remitente en el momento de la admisión y han de ser firmados inexcusablemente por el remitente como prueba de que la declaración del contenido del envío es correcta y acorde con la normativa en materia de mercancías peligrosas, por lo que el servicio rural deberá llevar siempre impresos suficientes de este tipo de admisiones.

- Cuando el valor declarado del contenido sea superior a 300 €, el remitente deberá cumplimentar el CN23.
- Cuando el valor declarado del contenido sea igual o inferior a 300 €, el remitente deberá cumplimentar el CN22.

NOTA: Las etiquetas de servicio preimpresas, RR o RF y VV (con valor declarado), solo se utilizarán para envíos admitidos mediante admisión múltiple (relación).



PRODUCTOS:

- Paq Standard.
- Paq Premium.
- Paq Internacional Económico.
- Paq Light.

Se solicitará al cliente que cumplimente en todos sus campos el impreso M11i y se le entregará la copia.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

REQUISITOS DOCUMENTALES:

En los siguientes supuestos, el remitente del envío deberá cumplimentar el impreso **CP71/CN23 siempre que el contenido sea diferente a «Documentos».**

- De Península y Baleares a países no miembros de la UE.
- De Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra a cualquier destino fuera de su territorio.

Los impresos CP71/CN23 deberán ser cumplimentados por el remitente en el momento de la admisión y ser firmados inexcusablemente por el remitente como prueba de que la declaración del contenido del envío es correcto y acorde con la normativa en materia de mercancías peligrosas, por lo que el servicio rural deberá llevar siempre impresos suficientes de este tipo de admisiones.

NOTA: Cuando el destino sea UE y el origen Península y Baleares, solo es necesario que acompañe al envío la etiqueta de contenido.

Admisión como servicio rural en PDA

PRODUCTOS:

- Carta certificada internacional.
- Carta certificada urgente internacional.

Para tarificar el envío, se introducirá en la aplicación su peso y el código postal de destino. En el caso de ser un envío con destino internacional, se accederá al icono *bola del mundo* para elegir el país de destino.

En la actualidad solo se admite en PDA la admisión de envíos internacionales con documentos; el resto de productos se admiten con el mismo procedimiento que en la oficina auxiliar.

C) Admisión de giros/Envío de dinero

Envío de dinero como oficina auxiliar

Cuando se trate de admisión de giros, el servicio rural tiene que entregar al cliente el formulario de admisión provisional de giro rural. El cliente lo cumplimentará en todos sus campos. Cuando se trate de giros nacionales dirigidos a domicilio o a apartado, será necesario informar del DOI del destinatario. En caso de que ese DOI no esté dado de alta en la base de datos de Prevención de Blanqueo de Capitales (PBC), el sistema solo dejará realizar la admisión en la modalidad de envío de dinero inmediato. Deberá cumplimentar el documento por duplicado (ejemplar para Correos y ejemplar para el Cliente) y firmar el conforme. El servicio rural también deberá firmar, indicando su NIP.

NOTA: Al rellenar este nuevo formulario, no es necesario adjuntar DAE rurales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Correos

Admisión provisional Envío de Dinero

Tipo de Giro | Forma de abono | Importe cobrado, con tasas y derechos € | Importe a entregar en destino €

Destinatario

Remitente

Motivo de la transacción de dinero

Firma del empleado y NIP

Conforme, firma del cliente.

Ejemplar para el cliente

Correos

Ejemplar para el cliente

El servicio rural solicitará el DOI al remitente del giro y comprobará que el documento aportado es válido y está en vigor, verificando que los datos escritos en el formulario de admisión provisional de giro se corresponden con los datos del DOI.

Las operaciones de envío de dinero están sujetas a una estricta reglamentación y a controles en materia de prevención de blanqueo de capitales. Siempre hay que informar al cliente de que la admisión del giro debe considerarse como «provisional» hasta que no se formalice en los sistemas de la Oficina Técnica y pase todos los controles correspondientes. En algunos casos puede ser necesario solicitar al remitente del giro más información o documentos, y en ocasiones se llega a anular la operación.

Glosario

NIP: Número identificador personal que sirve de contraseña en determinados sistemas.

En caso de que sea necesario solicitar al cliente información adicional, se procederá a retornar el importe del giro al servicio rural para que devuelva el dinero al cliente, informándole de que, por motivos de PBC, deberá enviar el giro directamente desde la Oficina Técnica.

Si el cliente se niega, el giro no podrá ser admitido.

En el caso de envío de dinero, con el formulario de admisión provisional de giro cumplimentado y firmado por el remitente y el servicio rural, y habiendo solicitado una copia del DOI, se procederá a cobrar los importes correspondientes:

Glosario

DOI: Documento oficial de identificación.

- Importe girado.
- Cuota fija.
- % sobre cantidad girada.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Como servicio rural en PDA

El personal rural recibirá del cliente una solicitud de envío de dinero que podrá ser:

- Cobro de recibos con código de barras.
- Pago de tributos con código de barras.
- Pago de recibos sin código de barras.

Para tramitarlo, accederá a la opción del menú de PDA-HERA «Servicio Envío de Dinero».

D) Envío de productos, impresos e importes en la oficina técnica y alta en IRIS

Como oficina auxiliar

Todos los productos registrados admitidos por los servicios rurales, tanto en los casos de servicios con liquidación «diferida» (no liquidan directamente en la Oficina Técnica) como aquellos que sí lo hacen directamente en la Oficina Técnica de la que dependen, serán enviados (salvo las oficinas satélites), a la **Oficina Técnica liquidadora,** para que esta proceda a su admisión a través de IRIS.

La documentación y los importes deberán ir en valija, formando parte del despacho con los envíos.

Los servicios rurales que tengan establecida la admisión al paso, admitirán los distintos productos advirtiendo al cliente de que, en el caso de envíos cuya admisión se realice de forma provisional, los plazos de calidad comenzarán a partir del momento de la admisión definitiva en la Oficina.

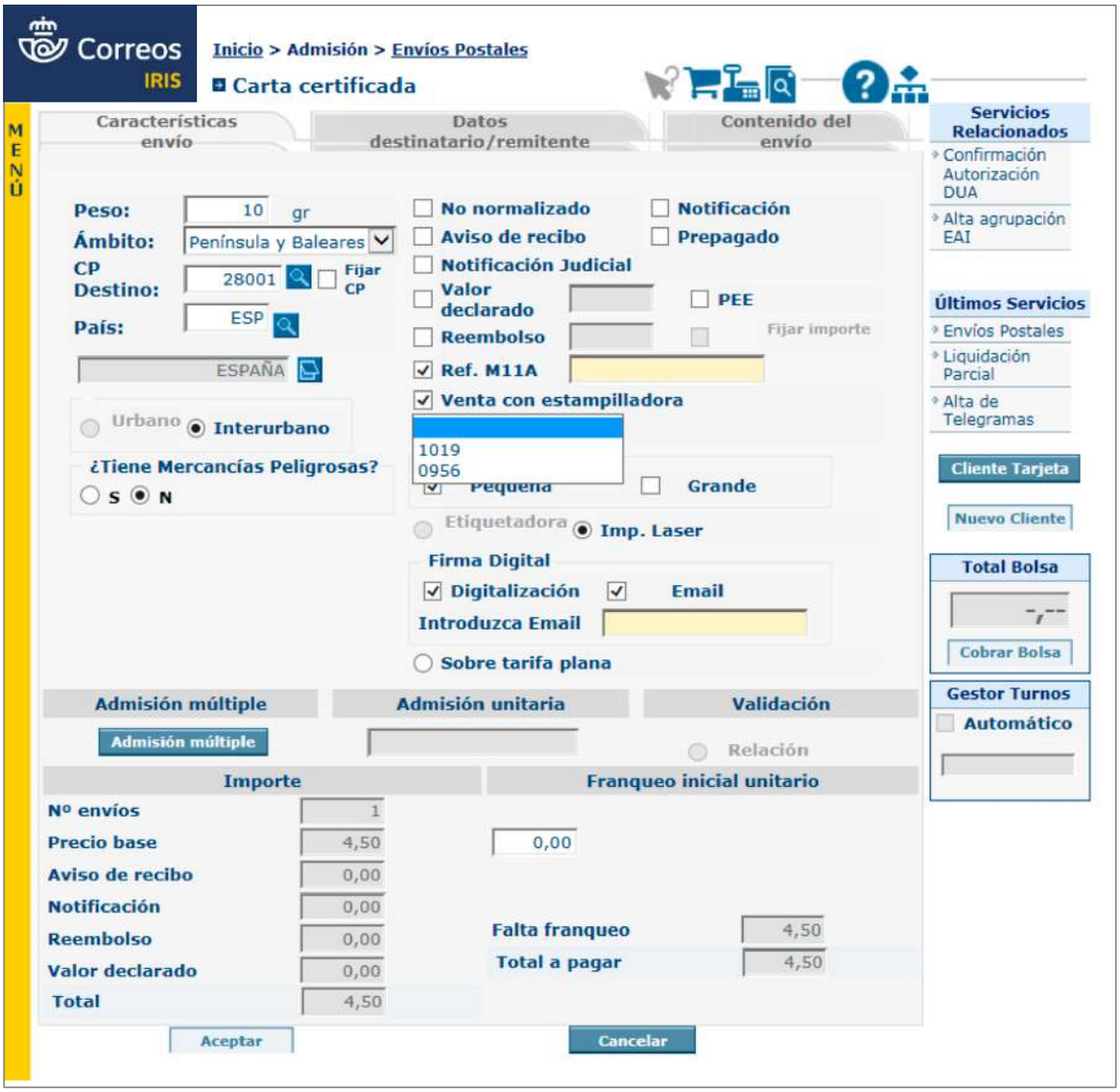
Una vez recepcionado el envío y comprobado que todo está correcto y los impresos de admisión debidamente cumplimentados, se da de alta en IRIS, grabando los datos en el sistema de acuerdo con la categoría de cada envío.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

NOTA: En las admisiones unitarias de cartas certificadas, cartas certificadas urgentes y valores declarados, no es necesario adherir etiquetas preimpresas a los envíos, pues la etiqueta se genera al admitir el envío en IRIS en la oficina de la que dependa el servicio rural, y en la paquetería también se genera la etiqueta por IRIS.

De igual forma, las etiquetas de Paquete Light, Paq Premium, Paq Standard y Paquete Internacional Económico se deberán generar en las oficinas.

En el alta en IRIS de cartas certificadas, certificadas urgentes y Paquetería, habrá de grabarse la referencia del M11 para el seguimiento del envío por parte del cliente.



Si el rural es de los que utilizan estampillas, al dar de alta los envíos en IRIS deberá marcarse el *check* «Venta con estampilladora» para que el gasto se cargue al control de la estampilladora correspondiente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En caso de detectar alguna anomalía, no se podrá realizar la admisión, y se informará al servicio rural.

Los envíos ordinarios, tanto nacionales como internacionales, se computan directamente como estampillas y se darán de alta en IRIS como gasto de estampilladora.

Se seleccionará la estampilladora y se añadirá el gasto.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Correos

IMPORTES LIQUIDADOS EN REPARTO

FECHA 19/05/22 TURNO MAÑANA

Fecha 19/05/22
Hora 14:17
Hoja 1 de 2

A. RESUMEN LIQUIDACIÓN

Tipo operación	Tipo Importe	Estado	Nº operaciones	Cobrado	Pagado	No pagado
Distribución	A cobrar	Cobrados	10	153,66 €		
	A pagar	Pagados	1		17,00 €	
		No pagados				
		No pagados a devolver a oficinas				
		No Pagados sustraidos o extraviados				
Venta / Admisión rural	A cobrar	Cobrados	3	13,45 €		
		Total	**14**	**167,11 €**	**17,00 €**	**0,00 €**

Unidad Liquidación	Nº Operaciones	Importe Total
	10	153,66 €
Caja	0	0,00 €

Como servicio rural en PDA

Tanto los importes como los envíos serán entregados por la unidad de reparto a la oficina:

- El importe metálico a través de un código de cuenta de cliente (ccc).
- Los envíos físicamente, para su re-etiquetado en IRIS con el código de admisión temporal.

Correos

Entrega de importes para Oficina

Fecha: 19/05/22
Hora: 14:17
Hoja: 1 de 1

Importe: 167,11 €
Código de control de cobros: 28 90000674774
Fecha: 19/05/2022 14:17

Firma del transportista

Correos

Entrega de importes para Oficina

Fecha: 19/05/22
Hora: 14:17
Hoja: 1 de 1

Código de control de cobros: 287 90000674774
Fecha: 19/05/2022 14:17
Entregar a la unidad:

Importe: 167,11 €

Firma del responsable de la oficina

Correos

Entrega de importes para Oficina

Fecha: 19/05/22
Hora: 14:17
Hoja: 1 de 1

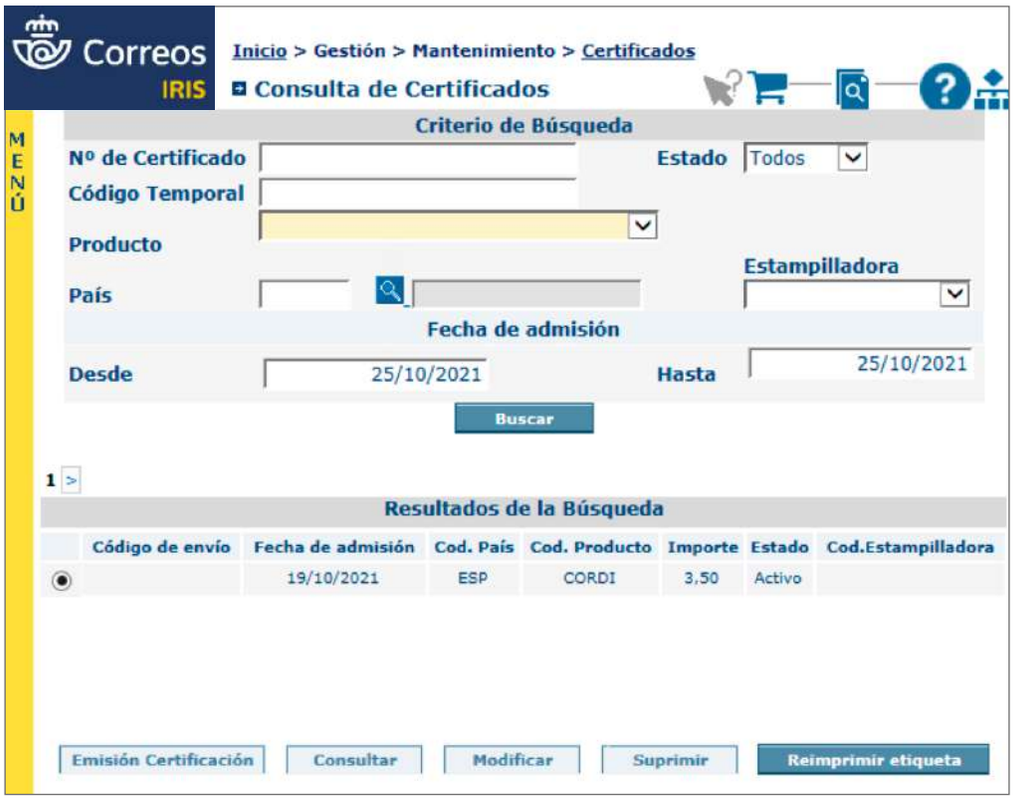
Código de control de cobros: 90000674774
Fecha: 19/05/2022 14:17
Importe: 167,11 €

28 90000674774

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Para su admisión en IRIS:

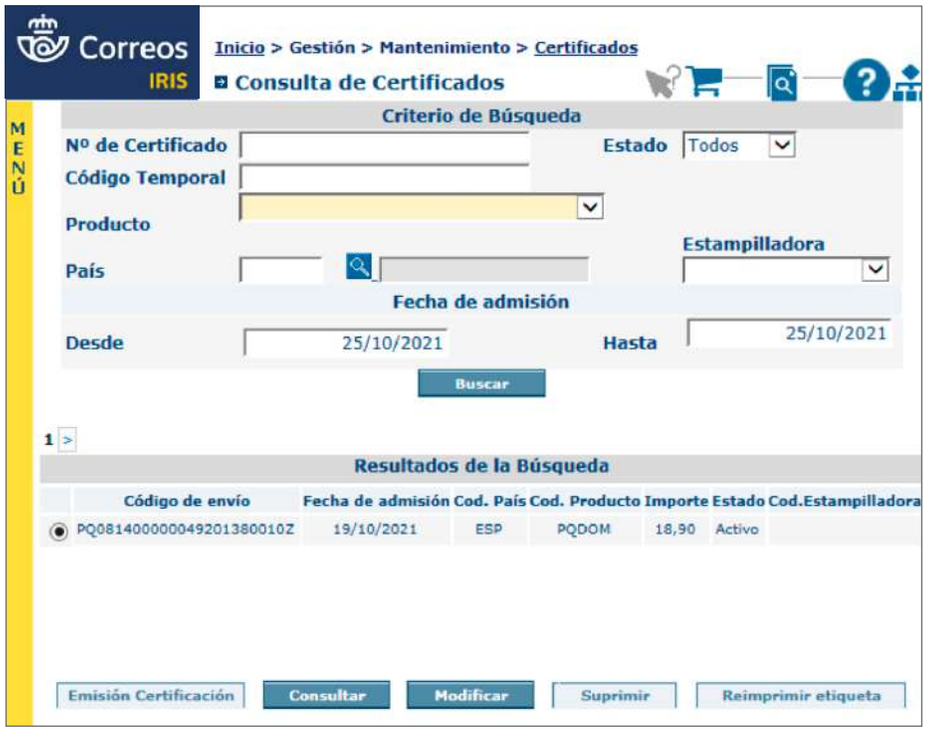
1. Acceso en menú de **IRIS > Gestión > Mantenimiento > Certificados**.



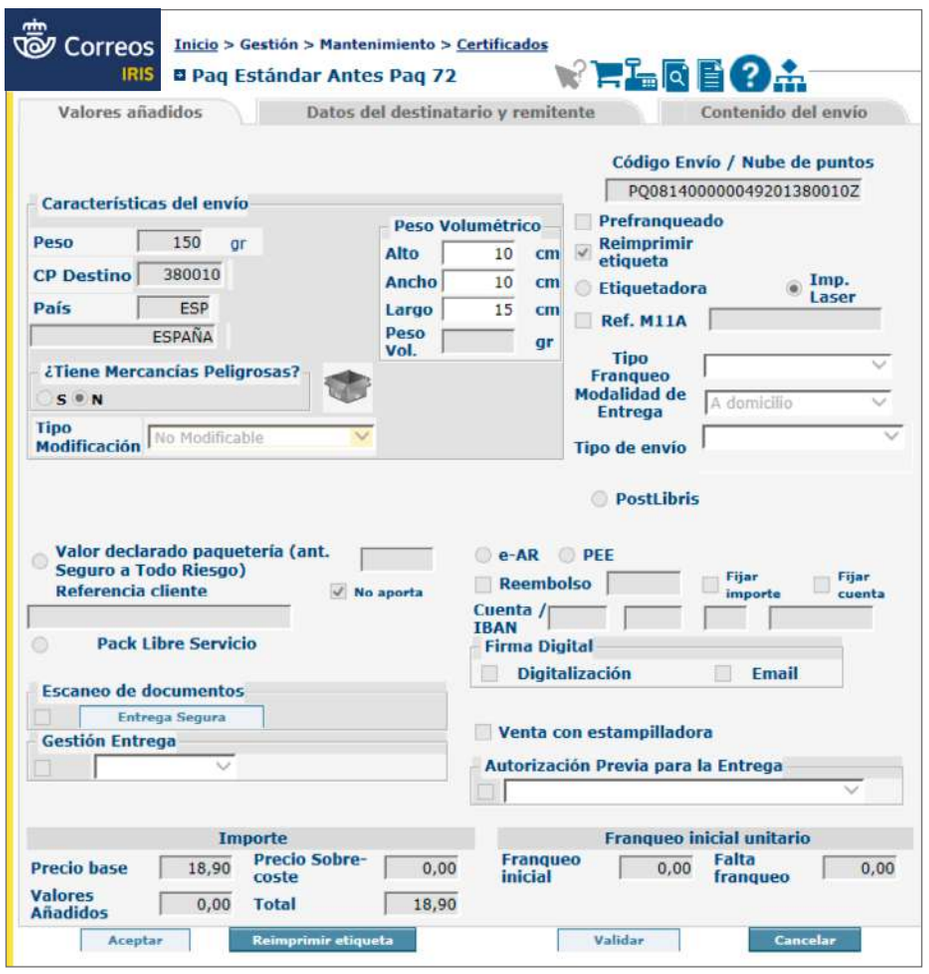
2. **Captura del código de la etiqueta** del envío mediante la pistola en el campo «**Código Temporal**» (si no se dispone de pistola, se introducirá el código manualmente).
3. **Selección del rango de fechas** y pulsar en «**BUSCAR**».

4. Si se trata de un **envío ordinario,** se pulsará sobre «**Reimprimir etiqueta**», y el sistema imprimirá la etiqueta de franqueo para adherirla al envío ordinario. Si se trata de un **envío registrado,** se pulsará sobre «**Consultar**».

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



5. Finalmente, se pulsará en «Reimprimir etiqueta».



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

7.5. La admisión masiva

Los clientes de contrato con Correos pueden acudir a las Unidades de Admisión Masiva (UAM) para **depositar sus envíos de gran volumen** y así aumentar la rapidez y la eficacia en el envío.

En el **Condicionado de Servicios Postales** se definen los requisitos mínimos para la presentación de los envíos por parte de los clientes de contrato.

Los clientes por contrato pueden depositar los envíos adjuntando el albarán de entrega que contempla una serie de descuentos en función del destino, volumen de envíos de cada depósito y el grado de clasificación de los envíos presentados en el punto de admisión masiva.

Glosario

Albarán: Documento que acredita la entrega de un pedido. Permite a Correos facturar los envíos postales depositados por los clientes en las Unidades de Admisión Masiva.

En función del destino se definen tres **ámbitos de distribución:**

- Para las cartas:
  - Local, envíos a la misma localidad.
  - Destino 1, envíos dirigidos a las capitales de provincia y grandes poblaciones.
  - Destino 2, para el resto de destinos.
- Para publicorreo (sujetos a distinta tarifa):
  - Zona A.
  - Zona B.

Las cargas deberán presentarse separadas por estos ámbitos, de manera que posibiliten el control de las mismas. En caso contrario, se tratarán como si fueran en su totalidad de Destino 2 (cartas) o Zona B (publicorreo).

En función del **nivel de clasificación** de los envíos, se definen 3 grados:

- G2: clasificados por código postal (cinco dígitos).
- G1: clasificados por provincias (dos dígitos).
- G0: sin clasificar.

Para estas separaciones es necesario alcanzar un volumen mínimo de 250 envíos por envase de contenerización (caja, bandeja, fleje) si son normalizados y 50 envíos si son no normalizados.

Si hubiera más de un 5% sin cumplir esos requisitos se admitiría todo como G0.

En este apartado veremos:

- Los albaranes.
- La admisión de los albaranes.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

ADO (Albaranes y Depósitos *Online*): Aplicación que Correos pone a disposición de los clientes para el registro y admisión *online* de albaranes y/o depósitos en Correos. El acceso se hace por la oficina virtual previo registro.

- La modificación y anulación de albaranes previamente admitidos.
- La admisión de paquetería.
- La admisión de agentes turísticos.
- La admisión a través del Portal de Entidades Colaboradoras (PEC).
- El control de los depósitos mediante *Checklist*.
- El control de la máquina de franquear y depósitos SAVA mediante *Checklist*.
- Admisión unitaria a través de Mi Oficina.

Previamente a la admisión masiva de los envíos en IRIS se admite su correspondiente albarán.

A) Los albaranes

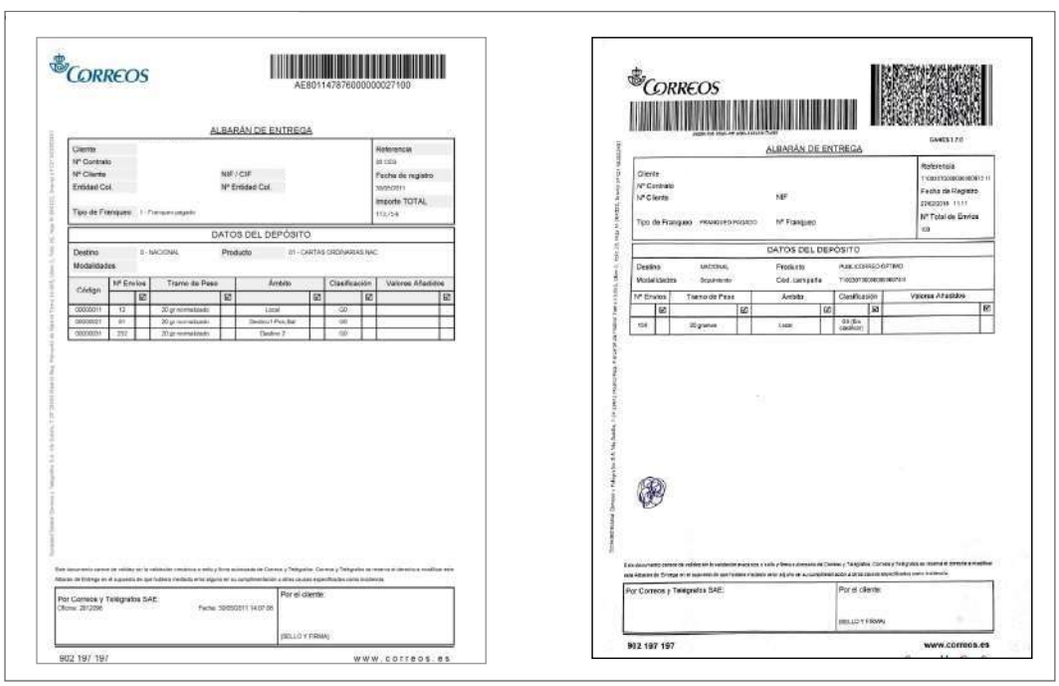
Para acreditar la entrega o depósito de los envíos de admisión masiva, el cliente de contrato dispone de las herramientas ADO o GANES que permiten elaborar el correspondiente albarán

Glosario

GANES: Herramienta virtual de Correos para generar albaranes de entrega en formato PDF.

El albarán consta de cuatro partes:

1. **Cabecera:** recoge los datos del cliente: n.º contrato, n.º cliente, NIF/CIF, tipo de franqueo, referencia, fecha de registro e importe total.
2. **Datos del Depósito:** ámbito de destino, producto y modalidad.



3. **Detalle de los envíos:** n.º, tramo de peso, ámbito (Local, Destino 1, Destino 2), Grado de clasificación (G0, G1, G2) y valores añadidos.
4. **Espacio** reservado para la **validación del albarán:** por Correos y por el cliente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Los clientes de contrato pueden preparar sus **albaranes de entrega:**

- De forma manual generando un albarán «a mano».
- Mediante la herramienta Ganes generando un albarán con nube de puntos.
- A través de la Web de Correos generando un albarán con código de barras ADO.

B) La admisión de albaranes

Consideraciones previas

Una vez que el cliente con contrato deposita sus envíos en la Unidad de Admisión Masiva, lo primero y fundamental por parte del personal de Correos es identificar los envíos correspondientes a cada albarán.

- La toma de datos tiene que ser clara y concisa sin escatimar información.
- Evaluar *in situ* las clasificaciones y presentaciones de las cargas.
- Realizar los pesajes parciales y totales necesarios y el descuento de las taras.
- En cargas heterogéneas (varios pesos, clientes, etc.) las **muestras** a tomar serán mayores y precisas:
  El mínimo de envíos recogidos para la muestra, en el caso de cartas, certificados, notificaciones y libros, se ajustará al siguiente criterio:

  a) Si el total a controlar está entre 500 y 5.000 envíos, la muestra será de 25.
  b) Si el total a controlar está entre 5.000 y 10.000 envíos, la muestra será de 50.
  c) Si el total a controlar es superior a 10.000 envíos, la muestra será de 100.

  Si los envíos son de publicorreo, publicaciones o publibuzón, la muestra mínima será de 25 envíos.

- **Las cargas deben venir acompañadas de su respectivo albarán.** Si no, se retiene la carga hasta que esté completa con su albarán. Excepcionalmente, si no se puede, se tomarán datos, de pesos y de muestras, suficientes para un correcto control y/o modificaciones posteriores.
- Hay que leer el código del albarán tal y como viene del cliente. Después, si hay que modificar algo, se admite y posteriormente se modifica. Esto es importante, tanto para conservar el dato original del cliente como para conocer el impacto económico de la labor de control.
- Si tiene repercusión económica, se añadirá algún comentario. En caso de elegir tipo de incidencia «otros», se añadirá obligatoriamente una aclaración.
- En caso de que la modificación tenga gran impacto económico, se hará constar la conformidad del cliente o gestor comercial correspondiente.
- **Los albaranes deben grabarse en el día del depósito.**

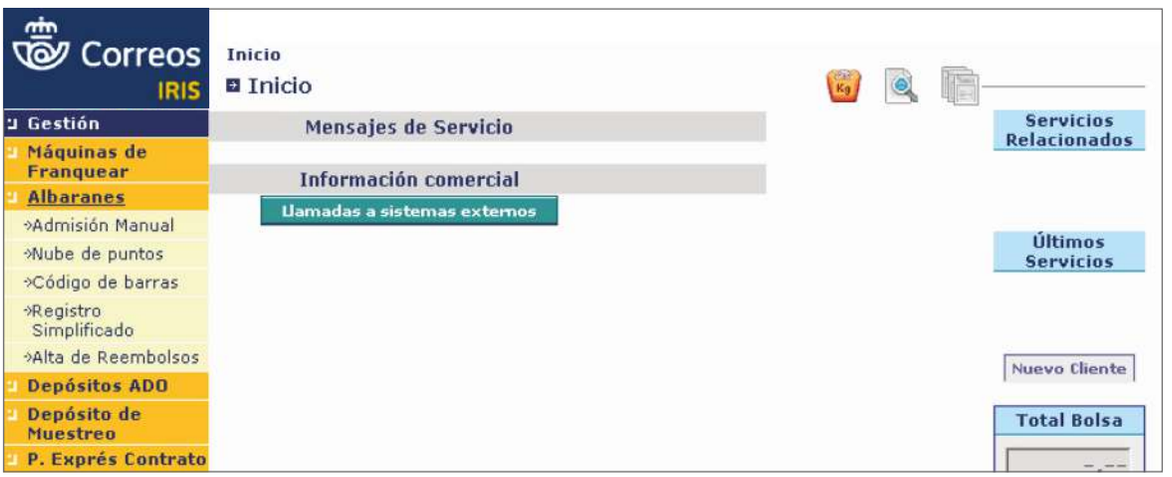
En los envíos registrados que se admiten por albarán, excepto los PA, hay que tener en cuenta que: los reembolsos, una vez grabados, cartas urgentes certificadas y todos los envíos internacionales han de separarse del resto y pasarse a tratamiento debidamente identificados, pues en la Unidad de Productos Registrados tienen que grabarlos en SGIE.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La admisión de albaranes en IRIS

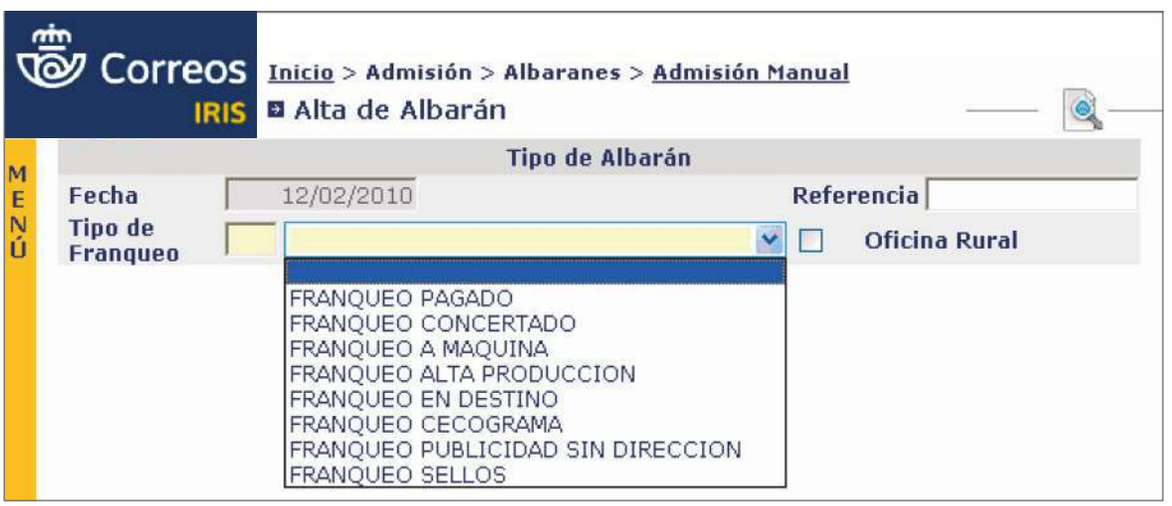
La **admisión individual de Albaranes** se realiza en **IRIS a través del menú Admisión > Albaranes**. En función del tipo de albarán que presente el cliente, se elegirá una de las opciones que se despliegan en el menú:

- Admisión manual.
- Admisión por nube de puntos, para albaranes confeccionados con la herramienta GANES.
- Admisión con código de barras, para albaranes obtenidos a través de la Web de Correos, ADO.
- Registro simplificado.
- Alta de reembolso.



1. Admisión manual

Cuando se seleccione esta opción, aparecerá la siguiente pantalla:



Se deberá seleccionar el Tipo de Franqueo en el menú desplegable y, a partir de aquí, se empezarán a introducir los datos necesarios en sus respectivos campos (los campos sombreados en color amarillo son obligatorios).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Si se completa el campo **Cliente** y se pulsa en la lupa, se completarán los datos **Contrato**, **Cliente** (nombre) y **CIF**, y aparecerá el desplegable de producto. Se desplegará el menú de **Producto** y se elegirá el que corresponda.

En el apartado «**Detalle del Albarán de Entrega**» se introducirán los datos para completar los campos: N.º Env., Tr. peso, Ámbito, Clasif. y A.R. (si fuera el caso).

Una vez completado el albarán, se pulsará el botón «Registrar» o «Aceptar» que admite el albarán manual sin que se registre previamente si se trata de Franqueo Sellos, Franqueo Publicidad sin Dirección, Franqueo Cecogramas y Franqueo Alta Producción (que se habilita cuando se completan los campos obligatorios). Se mostrarán dos nuevos campos: N.º de Objetos e Importe Original (que no se pueden modificar) y se completarán de forma automática con los datos consignados.

Siempre se consignan los datos originales, los aportados por el cliente, incluso si se va a rechazar o modificar el albarán.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Las opciones que aparecen una vez registrado el albarán son las siguientes:

- Histórico: permite consultar los datos originales y los modificados, en su caso.
- Restablecer: restablece los datos originales registrados, si es que se hubieran modificado.
- Volver: vuelve a la pantalla inicial de introducción de datos.
- Modificar: permite modificar los datos registrados.
- Rechazar: anula el albarán, solo es posible en el mismo día en que se haya admitido.
- Admitir: pinchando sobre este botón se admite el albarán, y el sistema presenta la siguiente pantalla:

Esta pantalla es un fiel reflejo de cómo queda el albarán admitido (idéntica a la que aparece si la Admisión Manual se realiza de envíos que han sido Franqueo Sellos, Franqueo Publicidad sin Dirección, Franqueo Cecogramas y Franqueo Alta Producción) y ofrecerá cuatro nuevas opciones:

- Modificar*: permite modificar el albarán en algunos de sus campos (excepto los datos de la cabecera).
- Imprimir: imprime el albarán completo con los detalles de la admisión realizada.
- Validar: imprime en el pie de página del propio albarán (si lo hubiera) los detalles de la admisión.

* Modificar: es necesario registrar y admitir y a continuación realizar las modificaciones oportunas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Histórico: permite ver los datos del albarán registrado, del modificado (en su caso) y del admitido.

Imprimir: Para los albaranes procedentes de «Admisión Manual» y «Registro Simplificado», y «Albarán con Nube de Puntos» si existiera alguna incidencia.

Validar: Para «Albarán con Código de Barras» y «Albarán con Nube de Puntos».

Para los albaranes procedentes de «**Franqueo Concertado**», habrá que consignar también el «**Nº Fr. Concert.**» de dicho franqueo.

Para los albaranes procedentes de «**Franqueo a Máquina**», se deberá introducir el **N.º de Máquina** y el **Importe Franqueo** consignado por el cliente. Si el **Importe Franqueo** fuera inferior al **Importe Original** (calculado por IRIS) existirá una **insuficiencia de franqueo** y al pulsar el botón **Registrar** aparecerán nuevos campos obligatorios:

- **Tipo de Incidencia**, un desplegable con distintas opciones.
- Descripción de la modificación.
- Abono de la insuficiencia, todas las insuficiencias se abonarán, siempre, con estampaciones de la misma máquina de franquear utilizada.

Para los albaranes procedentes de «**Alta Producción**» habrá que consignar el número de máquina. Una vez que se hayan consignado todos los datos del albarán, se habilitará el botón «**Aceptar**» y el importe de la operación pasará automáticamente al campo «**Total Bolsa**» (que hay que cobrarlo).

2. Admisión con Nube de Puntos

Cuando se seleccione esta opción, aparecerá la siguiente pantalla:

Situados en la caja Nube de Puntos, será posible leer, con el lector óptico, la Nube de Puntos del Albarán.

A partir de que la aplicación devuelva todos los datos del albarán, se actuará de igual manera que en el apartado anterior.

La estructura del número de Franqueo Concertado es AA/BBBBBB; la aplicación IRIS, al realizar la lectura de este campo no entiende el carácter «/», por lo que da un error que se soluciona consignando en dicho campo el Nº Fr. Concert sin el carácter «/» con el formato AABBBBBB.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Estos albaranes se confeccionan con la herramienta «GANES» en ordenadores sin conexión con nuestros servidores (no están registrados). La versión de Ganes suele actualizarse anualmente y debe descargarse de la web de Correos.

3. Admisión con Código de barras

Cuando se selecciona esta opción, aparece la siguiente pantalla:

Situados en la caja Código de Barras, será posible leer, con el lector óptico, el Código de Barras del Albarán, o bien se introducirá manualmente.

A partir de que la aplicación devuelva todos los datos del albarán, se actuará de la misma forma que en los apartados anteriores.

Estos albaranes se confeccionan en la web de Correos (ADO), por lo que dicho albarán ya está registrado en nuestros sistemas (es el único caso en que el albarán ya está registrado) así que con ello solo queda Admitir, Modificar o Rechazar.

4. Registro simplificado

Esta opción es similar a la admisión manual, solo que, en este caso y con la ayuda de un albarán ya admitido (del mismo contrato, cliente, producto) se completarán los datos relativos al cliente y solo habrá que actualizar los datos variables (N.º de envíos, Tramos de peso, Ámbitos, etc.).

5. Admisión de alta de reembolso

Para dar de alta reembolsos de forma manual, se deberá hacer en **IRIS a través de Inicio > Admisión > Albaranes > Alta de Reembolsos**, y se accederá a la siguiente pantalla:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En ella se introducirán el número del albarán con el que se facturaron los envíos contra reembolso (si el albarán es de una Agencia Comercial, igualmente se introducirá su número), el número de reembolsos por admitir y el producto y, en caso de ser internacional, el correspondiente *check*. Tras pulsar en el botón de «**admitir reembolsos**», se pasará a la pantalla siguiente, que tiene dos pestañas:

1. «**DATOS DEL REMITENTE**»: se elegirá el tipo de reembolso del desplegable y se rellenarán los datos del remitente. En caso de que se trate de un remitente habitual, dichos datos se completan de forma automática seleccionándolo del desplegable que se muestra al hacer clic sobre la flecha roja situada a la derecha del campo de texto «**Nombre**». Si al código postal introducido le corresponde una sola localidad, esta se añadirá en el campo «**Localidad**»; si fueran varias las localidades correspondientes, estas aparecerán en el desplegable «Localidad» y se elegirá la correcta. En caso de que haya más de un reembolso del mismo remitente, se podrán fijar sus datos marcando la casilla de verificación «**Fijar Datos Remitente**».
2. En la pestaña «**CARACTERÍSTICAS DEL ENVÍO Y DATOS DEL DESTINATARIO**» se introducirán primero los datos de los envíos y a continuación los datos de los destinatarios, con una línea de registro para cada uno de ellos que habrá que comprobar. Una vez introducidos todos los datos y con ellos seleccionados, con la casilla de verificación situada a la izquierda de cada uno de ellos, deberá pulsarse en el botón de «**Aceptar**».

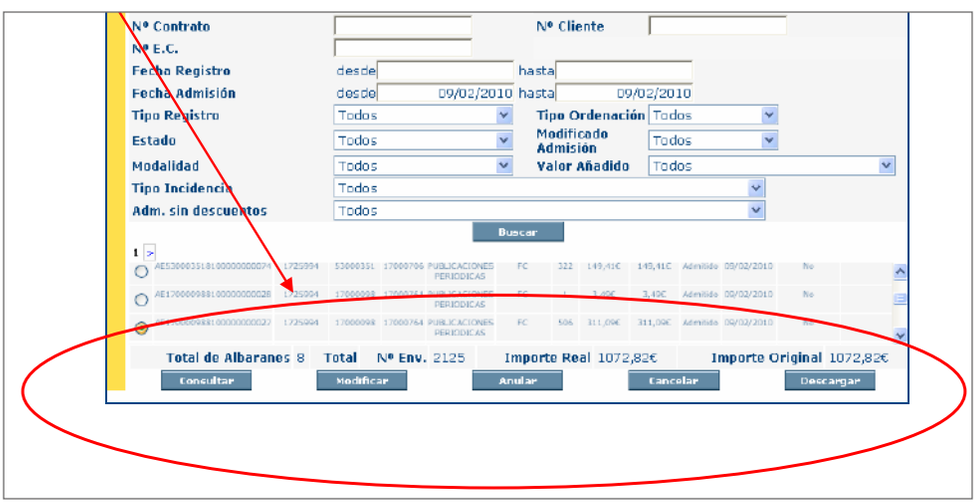
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

C) Modificación y anulación de albaranes

Esta tarea no es propiamente de «admisión», sino de «gestión».

Para realizar modificaciones o anulaciones de albaranes deberá accederse por **Gestión > Mantenimiento > Albaranes**. Estas operaciones solo se pueden realizar en el **mismo día en que se hayan admitido los albaranes;** si se autoriza desde el Área de Admisión Masiva, se puede realizar admisión de albaranes con un retardo de hasta 48 horas.

En la pantalla que aparece se pueden establecer los criterios de búsqueda del albarán que se va a modificar o anular; a continuación, se pulsará en el botón **Buscar** y aparecerán todos los albaranes que cumplan los criterios de búsqueda establecidos; se seleccionará el albarán que se quiera modificar o anular y se pulsará sobre el botón **Modificar.** La aplicación devolverá el albarán en cuestión en donde deberán realizarse las modificaciones oportunas y se pulsará en el botón **Modificar**; si lo que se desea es anular el albarán, se pulsará en el botón **Anular.** En cualquier caso, será necesario introducir una incidencia dando detalle de la modificación o anulación del albarán y, a continuación, se pulsará el botón **Aceptar.**

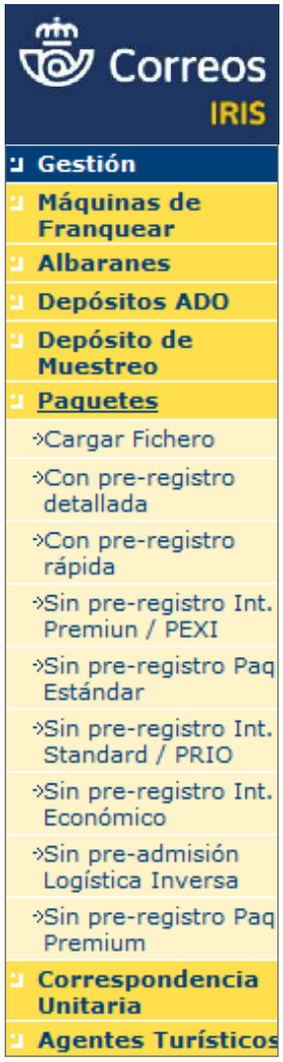


© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

D) Admisión de paquetería

A continuación se tratan de forma conjunta aquellos aspectos comunes a la admisión de estos productos: Paq Premium, Paq Estándar, Paq Premium Internacional y el Paq Standard Internacional.

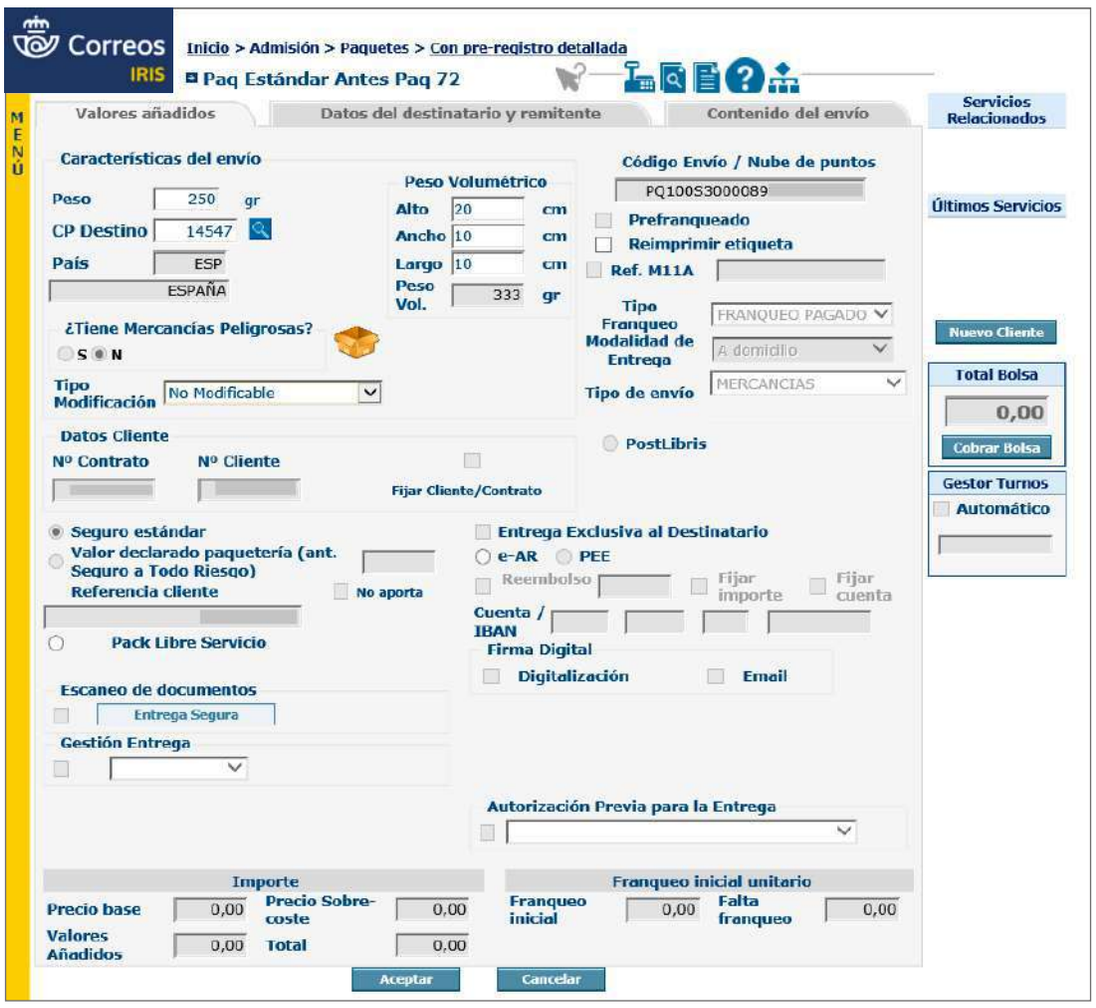
La admisión de paquetes en IRIS se realiza a través del menú **Admisión > Paquetes**. Dicha admisión se realiza **envío a envío** y **no existe ningún albarán**, excepto para los depósitos de las agencias comerciales. Correos dispone de varias formas de admisión, todas ellas en función de cómo proporcione el cliente la información relativa a dichos envíos.



1. Con Prerregistro detallado

Al pistolear el código de barras del envío, aparecerán en pantalla todos los datos del mismo, como si los datos hubieran sido introducidos manualmente. Esto permite cotejar todos los datos del envío frente a los existentes en el fichero. Tras esto, el sistema retorna a la pantalla para proceder a la lectura del siguiente envío.

- **Pantalla de Admisión Detallada de Paq Premium** (igual que la de admisión Sin-Pre-Admisión):



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En la anterior pantalla, si se tratase de un paquete internacional premium «No UE», aparecería una tercera pestaña para consignar el contenido del envío.

- **Pantalla de admisión detallada de Paq Estándar** (igual que la de admisión Sin-Pre-Admisión):

2. Con Prerregistro rápido

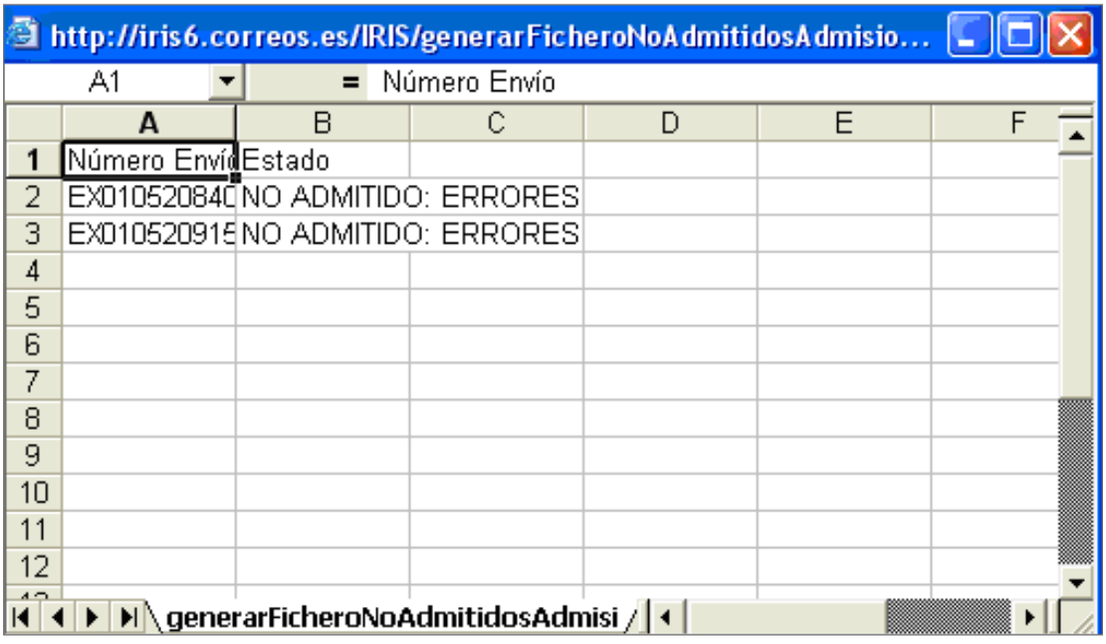
Al pistolear el código de barras del envío, aparecerán en pantalla los datos básicos del mismo. La admisión es automática, no precisa aceptar. Si se leyera algún envío que no pertenece al fichero o que ya ha sido admitido o que tiene errores, se vería un registro en rojo y, lógicamente, no se admitirá.

Cuando se hayan terminado de leer todos los envíos, se deberá pulsar en el botón «Generar», y se obtendrá un informe de los envíos no admitidos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Con estos envíos, los no admitidos, deberá hacerse una Admisión detallada, es decir, se volverán a pistolear, se comprobarán los distintos datos que aparecen, se corregirá el que dé lugar al error y ya se podrá admitir.

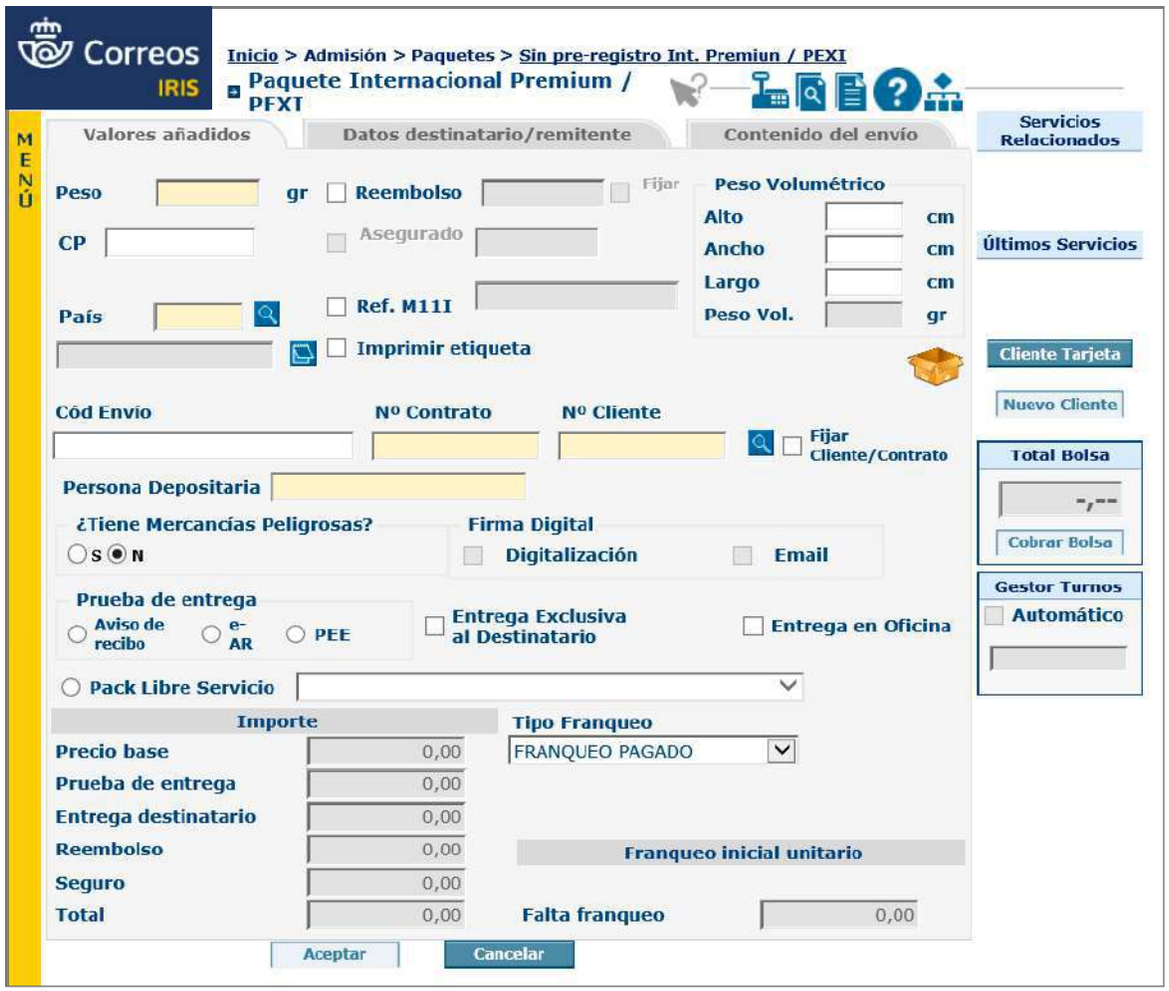
La admisión, tanto la detallada como la rápida, se puede hacer en cualquier puesto IRIS de la Unidad de Admisión Masiva. El informe de los envíos no admitidos es referido únicamente a las lecturas realizadas en el puesto en que se está generando el informe.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

3. Sin prerregistro

- **Paq Premium Sin Prerregistro**
  Utilizando esta opción se admitirán los envíos que lleven impreso M11A, M11i de clientes con pago diferido.



Para todos los casos, se accederá por **Admisión > Paquetes > Sin Pre-admisión Paq Premium**. Se abrirá una pantalla con tres pestañas: una para los datos básicos de «Valores Añadidos», otra para «Datos del destinatario y remitente» y una tercera «Contenido del envío», a la que se puede acceder para detallar el contenido del envío (a efectos aduaneros). Los campos en color amarillo son OBLIGATORIOS.

- **Paquetes Sin Prerregistro paq Estándar**
  Se procederá igual que el apartado anterior, pero referido al paq Estándar.

- **Paq Premium internacional y Paq Standard Internacional**
  De clientes con pago diferido, particulares con máquina de franquear, o **M11i.**
  Para todos los casos, se accederá por **Admisión > Paquetes > Sin Pre-admisión Int. Prioritario/Económico**.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

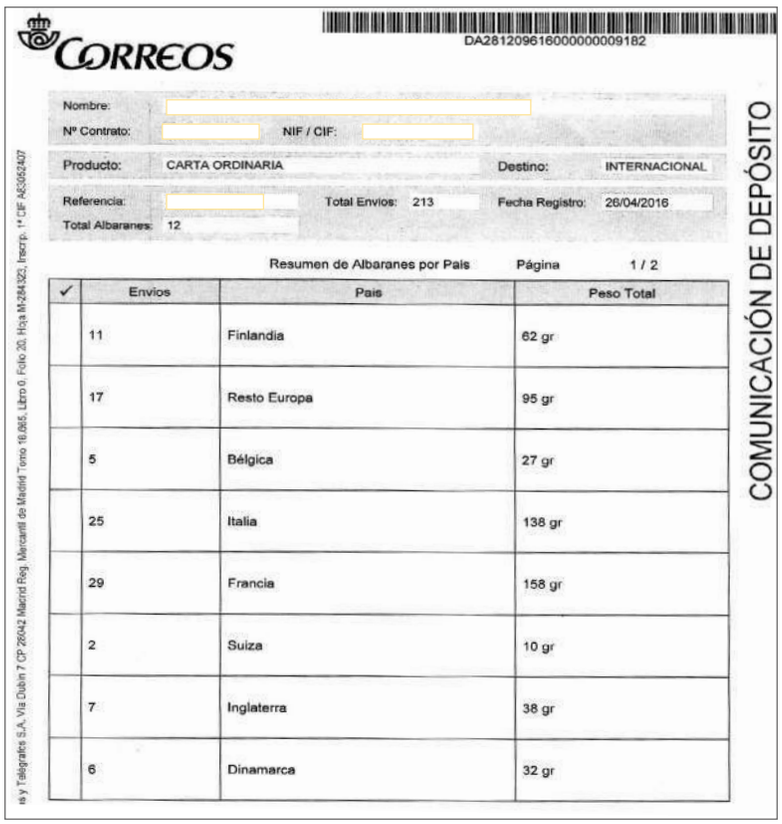
E) La admisión de agentes turísticos

La admisión de los envíos presentados por los **Agentes Turísticos** se realiza confeccionando **un depósito *online* a través de la aplicación de Correos ADO.**

El agente turístico deberá entregar la documentación que será un **depósito ADO,** donde aparecerá el número de envíos con el detalle del país de destino y el peso total por país expresado en gramos.

Glosario

Agente turístico: Empresa externa que Correos contrata para comercializar sellos y productos turísticos. Estos agentes venden en nombre de Correos y recogen los envíos de los buzones turísticos, por lo que reciben una retribución.



CORREOS

DA28120961600000009182

COMUNICACIÓN DE DEPÓSITO

Nombre:
Nº Contrato: NIF / CIF:
Producto: CARTA ORDINARIA Destino: INTERNACIONAL
Referencia: Total Envios: 213 Fecha Registro: 26/04/2016
Total Albaranes: 12

Resumen de Albaranes por País Página 1 / 2

✓	Envios	País	Peso Total
	11	Finlandia	62 gr
	17	Resto Europa	95 gr
	5	Bélgica	27 gr
	25	Italia	138 gr
	29	Francia	158 gr
	2	Suiza	10 gr
	7	Inglaterra	38 gr
	6	Dinamarca	32 gr

La admisión se realizará a través de IRIS de la misma forma que cualquier depósito ADO. En el caso de operadores externos también deberá presentarse un **depósito ADO** para cada uno de los operadores.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

Entidades Colaboradoras: Entidades habilitadas para actuar en nombre de Correos y realizar operaciones accesorias de recogida, tratamiento, clasificación o el transporte de correspondencia.

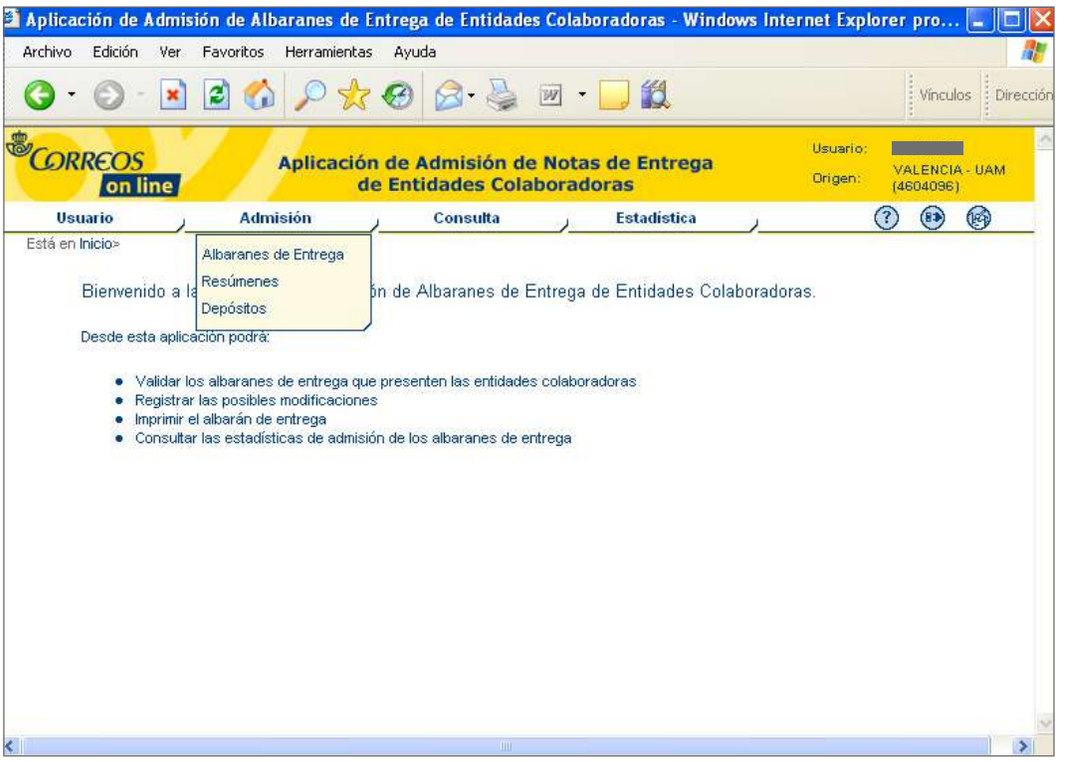
F) Peculiaridades de la admisión a través del Portal de Entidades Colaboradoras (PEC)

La admisión de los envíos procedentes de las Entidades Colaboradoras se realiza a través del Portal de Entidades Colaboradoras (PEC).

El acceso se realiza desde IRIS a través de Llamadas a sistemas externos o desde un navegador ya que se trata de una aplicación externa al sistema IRIS.

- Desde IRIS: se realiza a través de **Llamada a sistemas externos > Entidades Colaboradoras** (el empleado de Correos debe identificarse con usuario y contraseña PEC).

En cualquiera de los dos casos, se llegará a la pantalla de inicio:

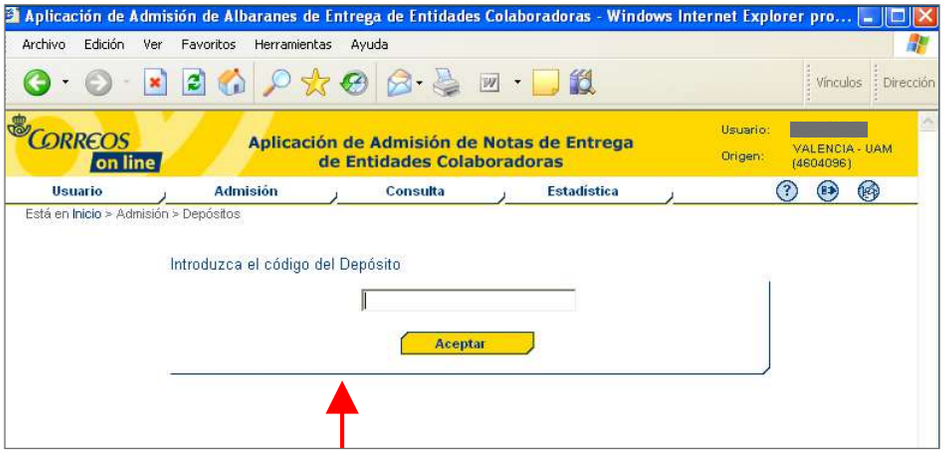


- Los depósitos de la entidades colaboradoras solo pueden contener albaranes de productos del Servicio Postal Universal (SPU):
  - Carta Ordinaria.
  - Carta Certificada.
  - Paquete Internacional Económico.
  - Paquete Azul.
  - Notificación.

Todos los albaranes de un depósito deben ser del mismo producto y fecha.

A través de la opción **Admisión > depósitos** se accederá a la primera pantalla para **poder admitir un DEPÓSITO:**

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Con el lector óptico (o manualmente) se leerá el código del depósito y se accederá a la Pantalla de Admisión de depósito. En esta pantalla hay tres partes: la superior que identifica la Agencia Comercial, fecha, y otros aspectos; en la parte media, el detalle de todos los albaranes que componen el depósito; y en la parte inferior, una serie de opciones:

- Admitir.
- Rechazar.
- Imprimir documentación.
- Control clasificación.

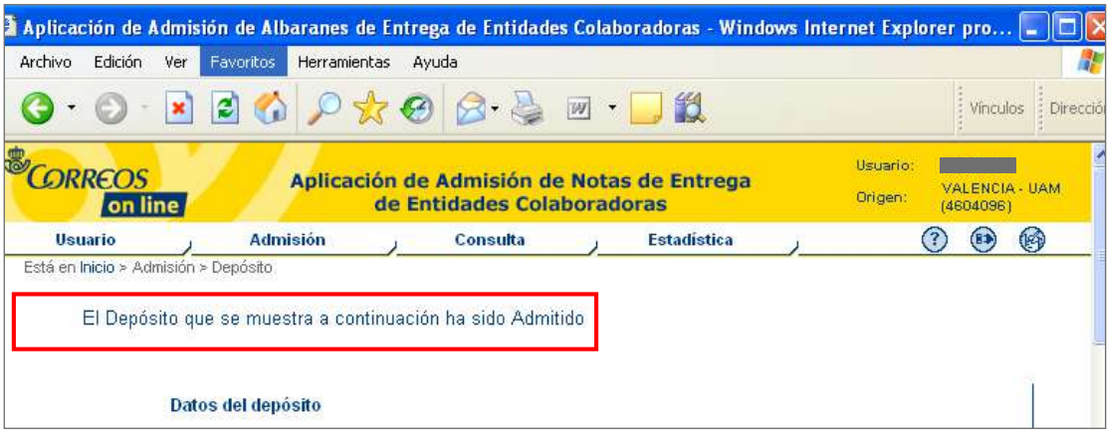
Veamos qué signfican las primeras opciones para la admisión:

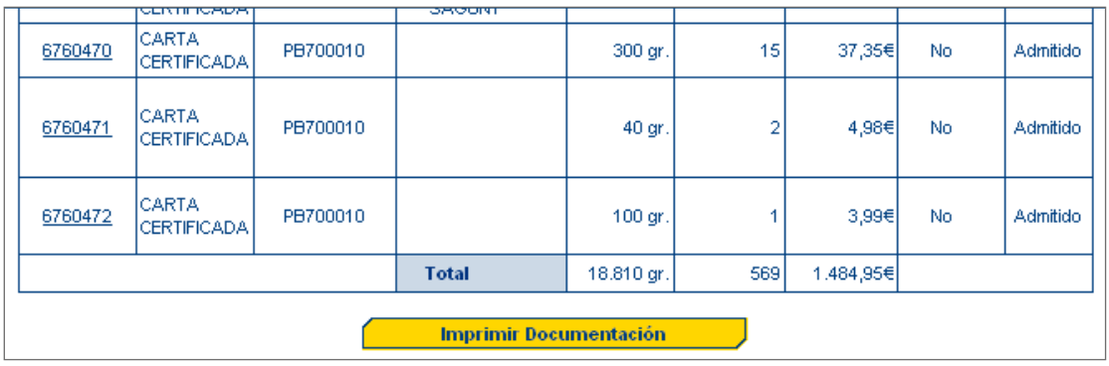
6760470	CARTA CERTIFICADA	PB700010		300 gr.	15	37,35€	No	☐
6760471	CARTA CERTIFICADA	PB700010		40 gr.	2	4,98€	No	☐
6760472	CARTA CERTIFICADA	PB700010		100 gr.	1	3,99€	No	☐
			Total	18.810 gr.	569	1.484,95€		

- **Admitir**

  Admite los albaranes seleccionados y rechaza los albaranes no seleccionados, para los cuales es necesario introducir una incidencia. La selección o no selección de albaranes se realizará mediante la casilla de verificación situada a la derecha de cada uno de ellos, *Albarán seleccionado* y *Albarán no seleccionado*. En caso de insuficiencia, provocada por un cambio en el albarán, la aplicación generará el importe de la misma automáticamente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



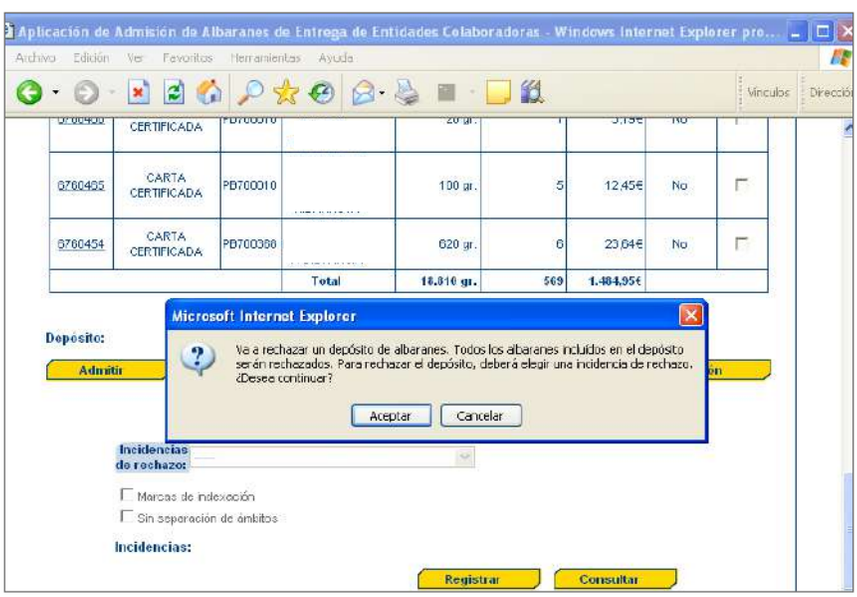


6760470	CARTA CERTIFICADA	PB700010		300 gr.	15	37,35€	No	Admitido
6760471	CARTA CERTIFICADA	PB700010		40 gr.	2	4,98€	No	Admitido
6760472	CARTA CERTIFICADA	PB700010		100 gr.	1	3,99€	No	Admitido
			Total	18.810 gr.	569	1.484,95€		

Imprimir Documentación

- **Rechazar**

  Rechaza todos los albaranes incluidos en el depósito, el usuario deberá introducir obligatoriamente una incidencia de rechazo a nivel depósito que se trasladará a todos los albaranes del mismo. Al pulsar el botón «Rechazar», el sistema avisará al usuario de que todos los albaranes incluidos en el depósito se van a rechazar.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Imprimir documentación**

  Genera la documentación de depósito: partes A, B, C.

  – **Parte A**

CORREOS

25826052022355

COMUNICACIÓN DE DEPÓSITO

Nombre:
Nº Contrato: NIF/CIF:

Producto: CARTAS ORDINARIAS Destino: NACIONAL

Referencia: Total Envíos: 166 Fecha Registro: 26/05/2022
Total Albaranes: 2 Total Reembolsos: 0 Total Franqueado: 124,5 €

Parte A 1/1 Página 1/1

✔	Nº Envíos	Tramo Peso	Ámbito	Clasificación	Valores Añadidos
	122	20 gr normalizado	Local	G - 1	
	35	20 gr normalizado	Capital / Administración Postal	G - 1	
	9	20 gr normalizado	Resto	G - 1	

  – **Parte B**

CORREOS

25826052022355

COMUNICACIÓN DE DEPÓSITO

Nombre:
Nº Contrato: NIF/CIF:

Producto: CARTAS ORDINARIAS Destino: NACIONAL

Referencia: Total Envíos: 166 Fecha Registro: 26/05/2022
Total Albaranes: 2 Total Reembolsos: 0 Total Franqueado: 124,5 €

Parte B 1/1

	Ámbitos			
Tramo Peso	Local	D1	D2	Total
20 gr normalizado	122	35	9	166
50 gr	0	0	0	0
100 gr	0	0	0	0
500 gr	0	0	0	0
1.000 gr	0	0	0	0
2.000 gr	0	0	0	0
Total	122	35	9	166

  – **Parte C**

07915032010296

COMUNICACIÓN DE DEPÓSITO

Nombre:
Nº Contrato: NIF/CIF: Centro Admisión: 2812096

Producto: CARTAS ORDINARIAS Tipo Franqueo: F.M.

Referencia: Total Envíos: 282 Fecha Registro 15/03/2010
Total Albaranes: 3 Total Reembolsos: 0 Total Franqueado: 309,55 €

Parte C Página 1/1

✔	Envíos	Destino	Nº Cliente	Nº Máquina	Modalidad	Importe Franqueo	Código Albarán
	251	NACIONAL	10029253	HP300044		200,8 €	0000452044
	17	INTERNACIONAL	10029253	HP300044		43,75 €	0000452048
	14	INTERNACIONAL	10024577	PB900016		65 €	0000451174

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

Herramienta *Checklist:* Utilidad incorporada en IRIS que nos permite seguir unas pautas de control de depósitos.

G) El control de depósitos mediante *Checklist*

Cada Unidad de Admisión Masiva tiene prefijado un número de envíos por depósito a partir del cual es obligatorio realizar los controles mediante una lista de comprobación o *checklist*. Es importante establecer un sistema de rotación de controles, teniendo en cuenta aquellos clientes que presentan de forma habitual incidencias en sus depósitos y de forma general a aquellos que presentan los depósitos en los escenarios de control 0, 1 y 3. El establecimiento de los escenarios correctos es importantísimo ya que de ello dependen los controles a realizar, los analizaremos más adelante.

La **herramienta *Checklist*** es una utilidad incorporada en IRIS que permite seguir unas pautas de **control de depósitos.**

1. Creación de un depósito de muestreo

Un **depósito de muestreo** es un conjunto de albaranes, con unas características similares de agrupación (mismo contrato, tipo de franqueo, producto, modalidades, ámbito —nacional e internacional— y tramos de peso o formato), sobre los que se realizarán controles y se confecciona una lista de comprobación (*checklist*).

Glosario

El escenario de control 0 se lleva a cabo cuando todos los envíos se presentan juntos, sin separar ámbitos, ni formatos, ni grados de clasificación.

El escenario de control 1 se lleva a cabo cuando los envíos se presentan separados por tramos de peso, pero no por ámbito de destino ni grado.

El escenario de control 3 se lleva a cabo cuando los envíos se presentan separados por tramos de peso y grados de clasificación, pero no por ámbitos de destino.

Las **características de agrupación** las marca el primer albarán que se incluya, un albarán no puede estar incluido en más de un depósito de muestreo.

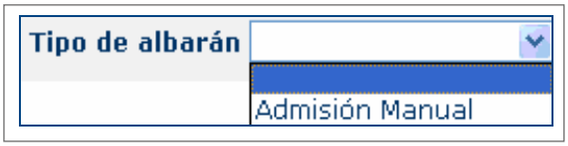
También se puede hacer *check* de envíos franqueados a máquina presentados por agencias comerciales, operadores, consolidadores y agentes turísticos a través del menú *Checklist* ADO, SAVA, PEC.

Para **crear un nuevo depósito de muestreo,** se accederá por **Admisión > Depósito de Muestreo > Nuevo depósito**.

IRIS mostrará la pantalla de creación del depósito de muestreo.

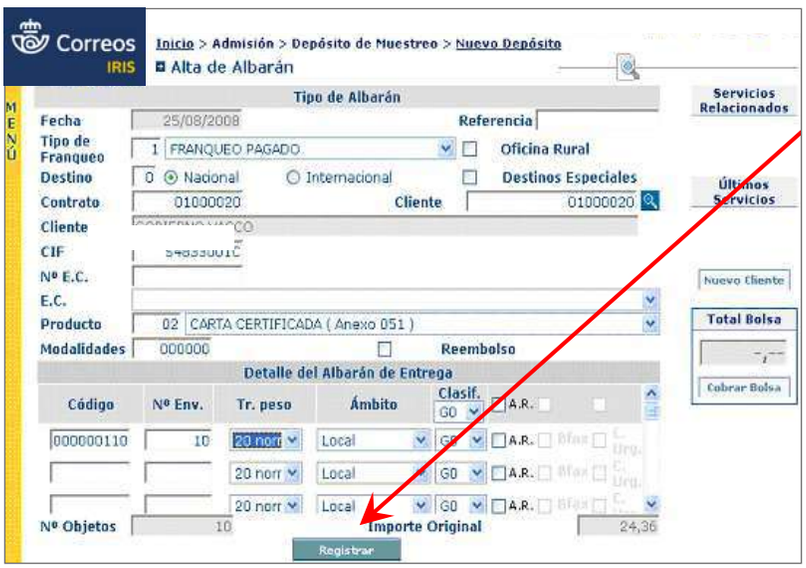
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Lo primero será consignar una referencia al depósito y, a continuación, se elegirá el tipo de albarán que se va a incluir. Según el tipo de albarán (Manual, Nube de Puntos, etc.) así aparecerán las siguientes pantallas, a saber:



Admisión Manual

Al elegir el tipo de albarán «Manual», se presentará la pantalla para la toma de datos del mismo.



Una vez completados todos los campos, se pulsará sobre el botón «Registrar»; en ese momento quedará registrado el albarán y además estará incluido en el «Depósito de Muestreo».

Nube de Puntos

Cuando se elige este tipo de albarán, aparecerá un campo nuevo donde deberá ubicarse el cursor para, a continuación, leer con el lector óptico la Nube de Puntos.

IRIS registra e incluye este albarán en el «Depósito de Muestreo» junto con los ya existentes.

Código de barras

Eligiendo esta opción, aparecerá un campo para introducir dicho código, con el lector óptico o con el teclado. IRIS registra e incluye este albarán en el «Depósito de Muestreo» junto con los ya existentes.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Albarán Registrado

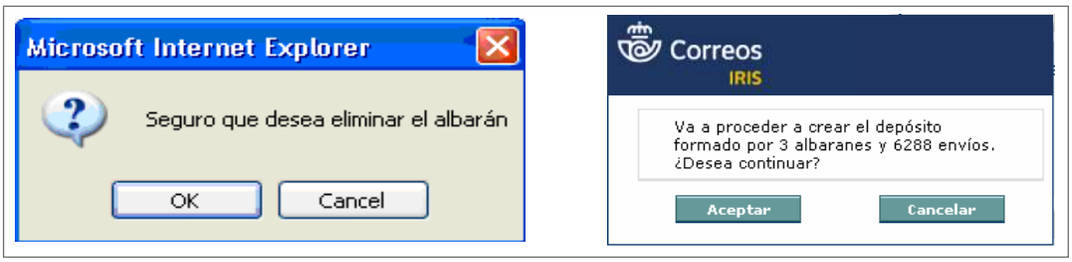
Eligiendo esta opción, aparecerá un campo para introducir el código del albarán.

IRIS incluye este albarán en el «Depósito de Muestreo» junto con los ya existentes.

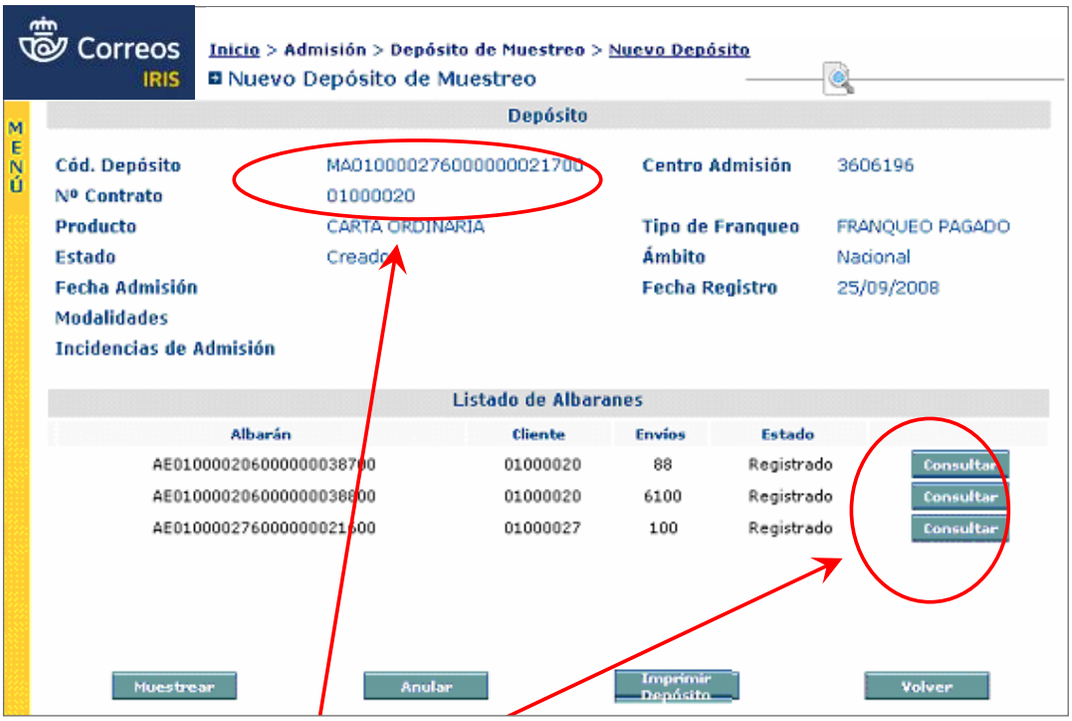
Todos los albaranes que se van incluyendo en el depósito de muestreo aparecerán en la sección «Listado de Albaranes» en la parte inferior de la pantalla. En la parte superior aparecerá la información de agrupación del «Depósito de Muestreo».

El depósito todavía no está creado, aún podemos agregar o quitar albaranes (**Eliminar** NO elimina el albarán, lo quita del **Depósito de Muestreo**): para crearlo, deberá pulsarse en el botón **Aceptar** de la parte inferior de la pantalla.

El sistema necesita confirmar tanto la eliminación de albaranes como la creación del depósito de muestreo.



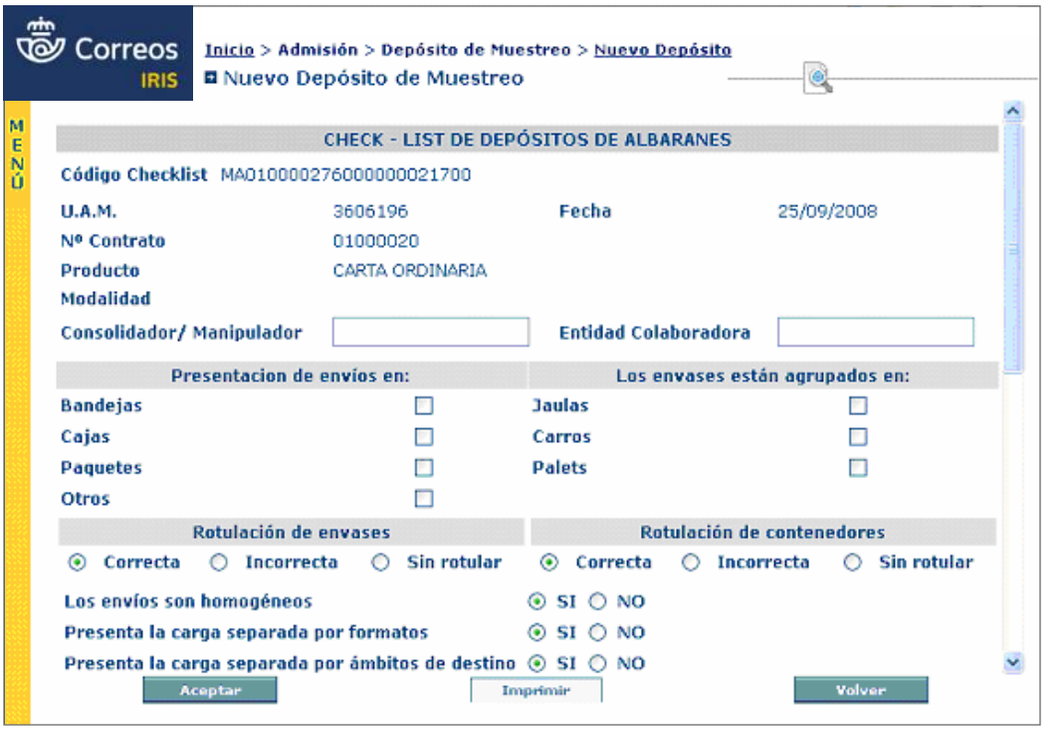
Una vez que el depósito de muestreo ha sido creado, aparecerá la siguiente pantalla:



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2. Realización de muestreo o *Checklist*

Una vez creado el depósito de muestreo es posible realizar el muestreo de los envíos contenidos en los albaranes; tras pulsar en el botón «Muestrear» aparecerá la pantalla de *checklist*.

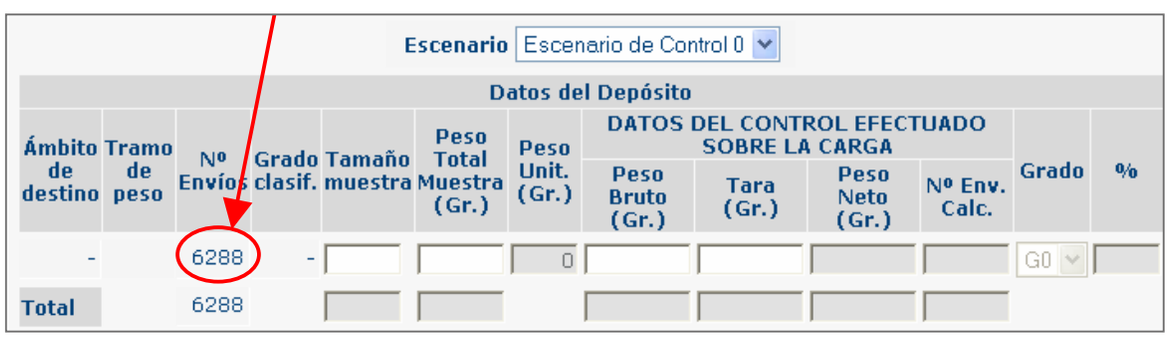


En esta pantalla se distinguen dos partes: la superior, donde se muestra la información global del depósito, y otra inferior donde aparece los datos relativos a la presentación de los envíos, que deben ser cumplimentados por el usuario (admisor); en algunos casos aparece una casilla cuadrada (que indica si se pueden marcar varias opciones) y en otros una redonda (que indica que la opción es excluyente).

A continuación, aparece el **escenario de control** que se va a aplicar para realizar el muestreo.

Escenario de control 0

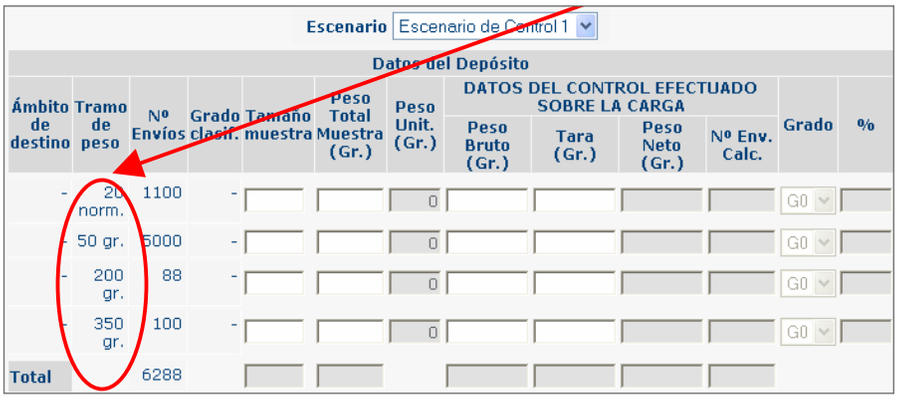
Todos los envíos se presentarán juntos, sin separar ámbitos, ni formatos, ni grados de clasificación, en una sola línea de registro.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Escenario de Control 1

Los envíos se presentarán separados por tramos de peso, pero no por ámbito de destino ni grado, con tantas líneas de registro como tramos de peso existan.



Escenario de Control 2

Los envíos se presentarán separados por tramos de peso y ámbitos de destino, pero no por grados de clasificación, con una línea de registro para cada Tramo de peso/Ámbito de destino.

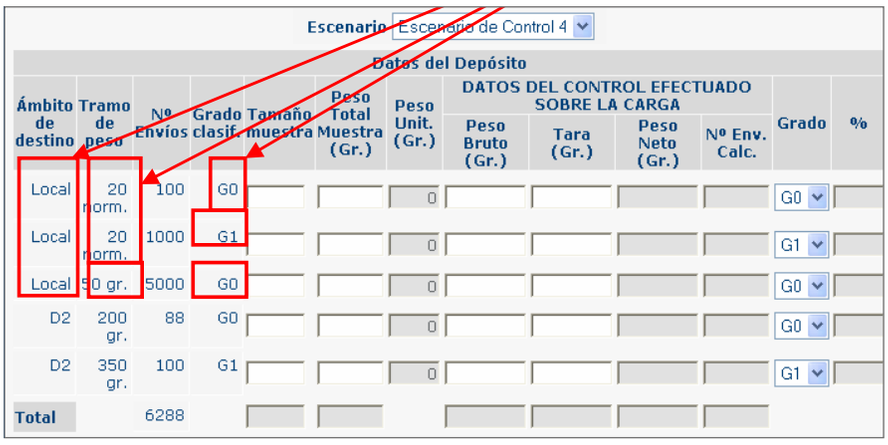
Escenario de Control 3

Los envíos se presentarán separados por tramos de peso y grados de clasificación, pero no por ámbitos de destino, con una línea de registro para cada Tramo de peso/Grado de Clasificación.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Escenario de Control 4

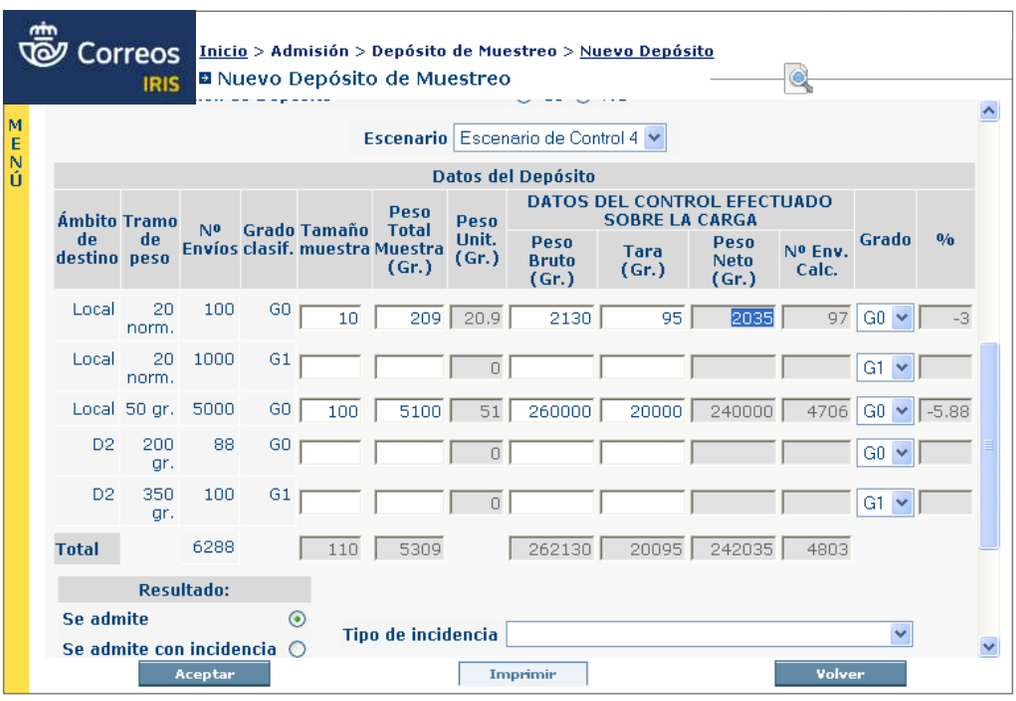
Los envíos se presentarán separados por tramos de peso, grados de clasificación y por ámbitos de destino, con una línea de registro para cada Tramo de peso/Grado de Clasificación/Ámbito de destino.



El escenario de control puede ser modificado, y en este caso, el sistema recalculará los valores de agrupación para presentar la pantalla correspondiente al nuevo escenario. Una vez elegido el escenario correspondiente a la presentación de envíos, se deberá rellenar la información que aparece: Tamaño muestra, Peso Total Muestra (Gr.), Peso Bruto (Gr.) y Tara (Gr.) además del Grado para los escenarios 3 y 4.

Importante: Los pesos siempre deben ser expresados en gramos.

Los campos Peso Unit. (Gr.), Peso Neto (Gr.), Nº Env. Calc. y % son calculados por la aplicación en función de los valores introducidos.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El valor calculado en la columna **%** se debe interpretar de la siguiente manera: si el valor es negativo, el número de envíos **calculados** es **menor** que el consignado en los **albaranes;** si, por el contrario, es un número positivo, significa que el número de envíos **calculados** es **mayor** que el consignado en los **albaranes.**

Aunque en la tabla puedan aparecer varias líneas de registro, el sistema no obliga a completar todas ellas. Una vez cumplimentada la tabla, se deberá completar el ***checklist*** consignando el resultado (**se admite, se admite con incidencia** y **no se admite**) y, en su caso, el tipo de incidencia y sus observaciones.

Después de introducir todos los datos, hay que pulsar **Aceptar** para que el sistema los guarde. En este momento el **Depósito de Muestreo** queda en situación de **Chequeado** y el sistema llevará a la pantalla de **Admisión** o **Rechazo.**

3. Admisión o rechazo de un depósito de muestreo (y sus albaranes)

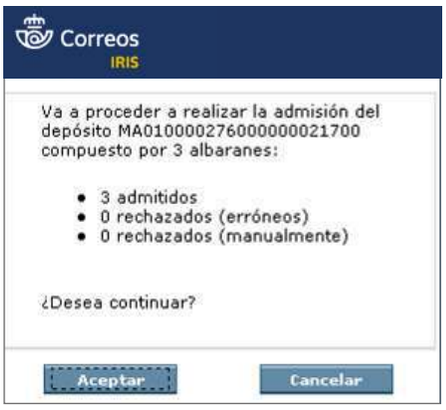
En esta pantalla se distinguen dos partes: una superior, donde se muestra la información global del depósito y su estado (en el ejemplo de la imagen, su estado es «Chequeado»); en la parte inferior se muestra el listado de albaranes incluidos en el depósito, y desde aquí, a través del botón consultar —a la derecha de los albaranes—, es posible modificarlos e introducir incidencias antes de su admisión. Se podrán introducir incidencias en los albaranes o respecto al depósito pulsando en el botón «Incidencia». También se podrá imprimir pulsando en «Imprimir Depósito».

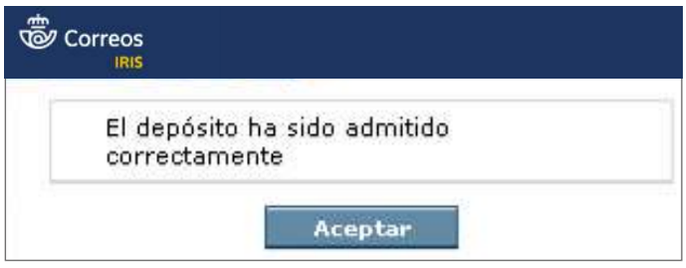
Una vez esté todo conformado, se seleccionarán los albaranes que se quieran admitir y se deseleccionarán los que no se quieran admitir. Al pulsar el botón «Admitir», se admitirán los albaranes marcados y se rechazarán los que se hayan desmarcado. Si se pulsa el botón «Rechazar», se rechazará el depósito completo y sus albaranes (seleccionados o no) y el sistema pedirá consignar una incidencia (si no se ha hecho aún).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En cualquiera de los dos casos, «Admitir» o «Rechazar», el sistema solicita confirmación dando la información de los albaranes admitidos y rechazados.

Una vez aceptada la operación («Admitir» o «Rechazar») el sistema confirma la correcta admisión o el correcto rechazo, según el caso.





4. Mantenimiento de depósitos de muestreo

Esta tarea no es propiamente de «admisión», sino de «gestión».

A través de **Mantenimiento > Muestreo de Albaranes**, se pueden realizar consultas referentes a los depósitos de muestreo, acceder a la confección del *checklist* para los depósitos

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

con estado «Creado» y que no se hayan chequeado y buscar depósitos chequeados para realizar su admisión o rechazo.

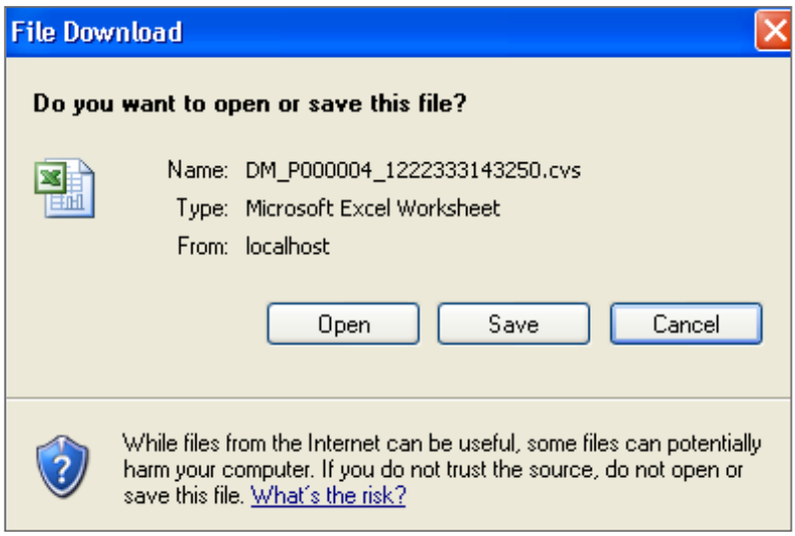
En la parte superior de la pantalla aparecen los campos sobre los que se pueden establecer criterios de búsqueda; una vez completados, se pulsará el botón de «Buscar» y el sistema devolverá un listado con los depósitos que cumplen los criterios establecidos. Se marcará el que interese y se pulsará en «Consultar» para que el sistema muestre la pantalla con los datos del depósito, donde, según su estado, se podrán realizar las acciones oportunas:

- Confeccionar *Checklist* si todavía no se ha hecho.
- Admitir el depósito, si ya se ha hecho el *Checklist*.
- Consultar el depósito, si ya se admitió.

IMPORTANTE: Si lo que se quiere es modificar o cancelar un albarán, se deberá hacer a través de **Mantenimiento > Albaranes**.

En la pantalla de Mantenimiento de Depósitos de Muestreo existe el botón «Descargar» que cuando se pulsa permite descargar en formato .xls (archivo de Excel) los resultados de la búsqueda.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



5. Mantenimiento de *Checklist* en depósitos

Existe un mantenimiento de los *Checklist* al que se accede desde **Mantenimiento > *Checklist* Depósitos de Muestreo**, en el se pueden introducir distintos criterios de búsqueda para, a continuación, pulsar sobre el botón «Buscar». Los *Checklist* solo se pueden consultar, no se pueden modificar ni eliminar.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

SAVA: Sistema informático para gestionar la venta, admisión y facturación de agentes.

Glosario

PEC: Portal de Entidades Colaboradoras.

H) El control de la maquina de franquear y despositos SAVA mediante *Checklist*

El proceso para hacer un *check* de franqueo a máquina o de un depósito SAVA es el mismo que para un *check* de franqueo pagado.

El acceso se realizará por el menú Depósito de Muestreo.

En la siguiente pantalla se introducirá el código del depósito ADO, SAVA, PEC o número de albarán (en el caso de albaranes individuales).

Con el código introducido se despliega la pantalla, donde aparecerán todos los albaranes asociados al depósito.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Al aceptar, se procederá a la realización del *check* de la misma forma que se hace el resto de *checks* de pago diferido (franqueo pagado, franqueo concertado).

Se muestreará y se rellenará toda la información necesaria para ello, eligiendo los escenarios correspondientes.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Una vez realizado el *check*, se tendrá que hacer la admisión o rechazo desde el menú de Admisión de depósitos ADO, SAVA o admisión de albaranes.

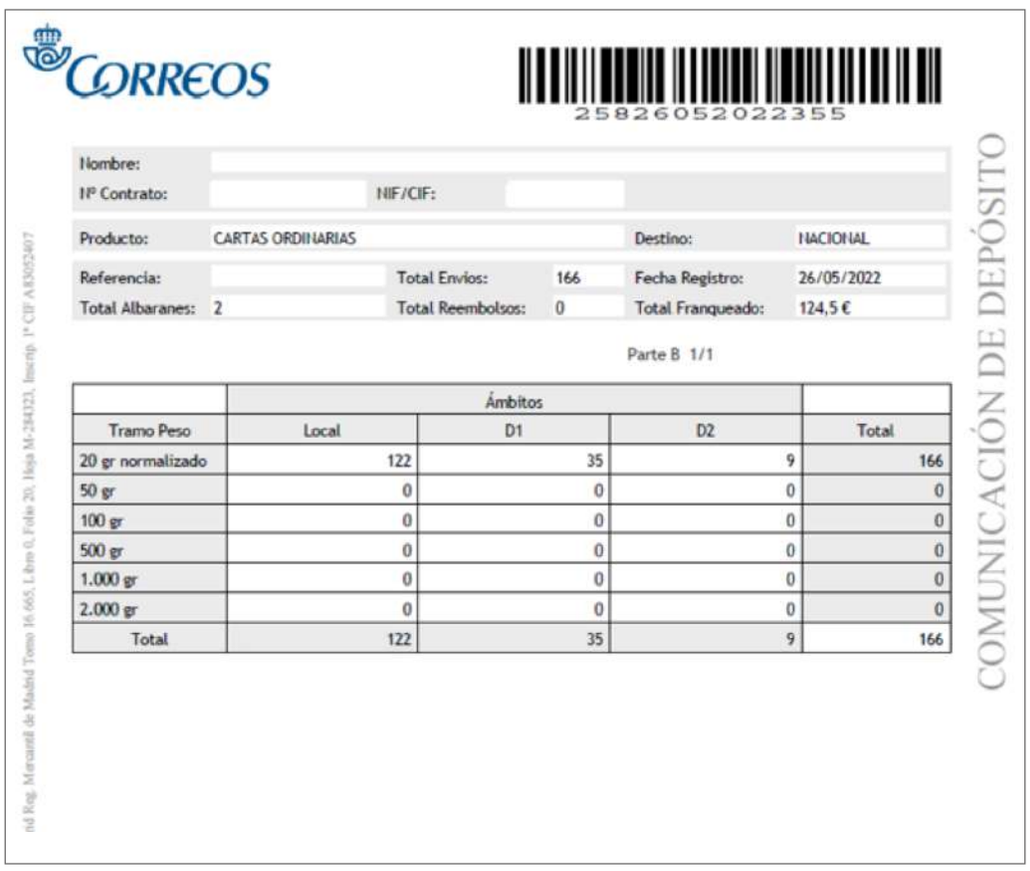
IMPORTANTE: Desde la herramienta de *checklist,* ADO, SAVA, PEC no se pueden admitir.

En el caso de un depósito PEC, el acceso es igual.

Se introducirá la numeración del código de barras que aparece en la parte superior derecha de depósito PEC.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Habrá que elegir como tipo de albarán el de «Admisión manual» y se introducirán en la siguiente pantalla los datos de la **parte B** de la comunicación de depósito (donde aparecen en formato albarán los envíos, con el detalle de tramos de peso y ámbitos).



CORREOS

2582605202235 5

Nombre:

Nº Contrato: NIF/CIF:

Producto: CARTAS ORDINARIAS Destino: NACIONAL

Referencia: Total Envíos: 166 Fecha Registro: 26/05/2022

Total Albaranes: 2 Total Reembolsos: 0 Total Franqueado: 124,5 €

Parte B 1/1

	Ámbitos			
Tramo Peso	Local	D1	D2	Total
20 gr normalizado	122	35	9	166
50 gr	0	0	0	0
100 gr	0	0	0	0
500 gr	0	0	0	0
1.000 gr	0	0	0	0
2.000 gr	0	0	0	0
Total	122	35	9	166

COMUNICACIÓN DE DEPÓSITO

Ind Reg. Mercantil de Madrid Tomo 16.665, Libro 0, Folio 20, Hoja M-284323, Inscrip. 1ª CIF A83052407

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Una vez introducidos y registrados los datos, se realizará el *check* de la misma forma que en anteriores situaciones.

IMPORTANTE. Una vez realizado el *check,* el depósito de PEC se admitirá en la aplicación de admisión de entidades colaboradoras (PECI).

I) Admisión unitaria de envios de Mi Oficina

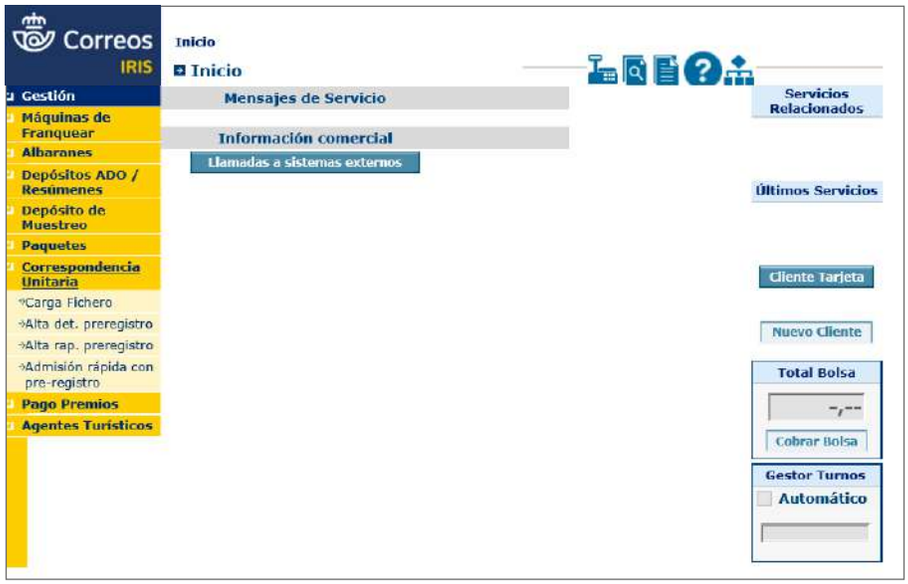
Es esencial saber si se trata de envíos generados por Mi Oficina. Para ello, son varios los elementos que permiten identificarlos.

- Logo de Correos con la cornamusa incluida en la parte superior izquierda.
- Identificativos de producto debajo de la cornamusa.
- Nombre del producto encima del código de barras.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Una vez identificados, se accederá al menú de IRIS de **Admisión > Correspondencia Unitaria**. Dentro de este menú se podrán elegir tres tipos de admisión.

Será necesario muestrear varios envíos antes de empezar a admitir para comprobar si el cliente ha informado correctamente de los pesos. Para ello, se utilizará la opción de **Alta detallada con prerregistro.**



Alta detallada con prerregistro

En esta opción se podrá cambiar solamente el peso del envío y reimprimir la etiqueta.

Alta rápida con prerregistro

Esta opción se ha de utilizar cuando los envíos estén correctamente informados en peso, es decir, cuando no haya que hacer ningún tipo de variación en los pesos unitarios.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Admisión rápida con prerregistro

Es el menú a utilizar cuando el cliente deposita envíos de distintos pesos, pero no están correctamente informados.

Permite cambiar el peso unitario y, además, fijar dicho peso, para que no haya que estar cambiándolo al resto de los envíos que tengan el mismo peso de manera individual.

La operativa es la siguiente:

1. Pistolear el código del envío.
2. Elegir el peso que debe llevar.
3. Fijar el peso, para que el resto de envíos que se admitan a partir de ese momento vayan con el mismo peso.
   Esto obliga a tener que clasificar previamente los envíos por pesos. No es necesario clasificar por cliente/manifiesto.
4. En el mismo momento que se señala el *check* de «Fijar peso», el envío se admite. Si no se señala dicho *check*, IRIS no permite la admisión.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

7.6. Otras formas de admisión de envíos

7.6.1. Recogida en buzones

El **buzón** es el sistema tradicional de acceso a la red postal de los clientes particulares. Constituye una de las esencias de la prestación del Servicio Postal Universal. En líneas generales, atiende la comunicación interpersonal en soporte físico. Se configura como una parte del paisaje urbano y rural del Estado y, junto con las oficinas y la red de distribución, contribuyen al desarrollo económico y la cohesión territorial del país.

Correos tiene desplegados a lo largo del territorio nacional cerca de 22.000 buzones de diferente formato.

El pago de los envíos depositados en buzones se abona por adelantado mediante la compra del sello o de envíos prefranqueados. El cliente tiene que acondicionar sus envíos correctamente para su posterior depósito en algún buzón de la red postal.

Solo se pueden depositar en buzones los envíos ordinarios, siempre que no estén sujetos a condiciones especiales de número mínimo de objetos por remesa u otras restricciones que requieran comprobación previa.

Los buzones, para conocimiento de los usuarios, indican los horarios de recogida que son marcados por Correos. La recogida del correo depositado en los buzones tiene que realizarse inmediatamente después de la hora de compromiso establecida, nunca antes. Correos controla el horario de la recogida de buzones de formas diferentes según la zona, pero una de las más extendidas es a través la lectura óptica del código de barras del que dispone cada uno de los buzones.

En el proceso de recogida de buzones, al responsable de la ruta se le entregan **las sacas** vacías que deberá intercambiar por las llenas, atendiendo a la secuencia de la ruta, de modo que a cada buzón le corresponde una saca de intercambio específica.

La saca que se ha de colocar dentro de los buzones de admisión lleva incorporado un etiquetado y 4 anillas unidas a unas cintas de 60 mm de longitud, situadas cada 350 mm para su colocación. La saca se cierra mediante una hebilla arpón.

En el momento de la recogida, el empleado leerá el código de barras del interior del buzón y el código de la nueva saca que ins-

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

tala. Dicho código de barras proporciona información sobre la ruta, el punto de recogida y el operativo encargado de la tarea.

Al finalizar su ruta y llegar al centro de tratamiento de la correspondencia, el operario entrega el lector de códigos y la hoja de ruta, y el responsable del centro descarga los datos del lector al ordenador, donde el programa verifica la ejecución de la ruta.

La correspondencia recogida en buzones no se contabiliza a efectos estadísticos, ni se matasella ni clasifica en la unidad de origen, sino que se remite directamente al Centro de Tratamiento de referencia para su matasellado y tratamiento, en bandejas tipo A cuando se trate de correo normalizado, y en bandejas tipo B cuando se trate de correo no normalizado.

7.6.2. Recogida a domicilio

Servicio que se prestará bajo contrato, consistente en recoger en el domicilio del cliente los envíos, y cuando sea preciso su documentación asociada, que van a ser depositados en Correos, para su tratamiento y envío, permitiendo ofrecer a nuestros clientes la gestión de sus comunicaciones postales de forma efectiva, fácil y cómoda.

Correos recogerá en el punto o puntos de recogida indicados por el cliente todos los envíos nacionales e internacionales acogidos a este servicio, siempre bajo el perfil y marca de un producto comercializado por Correos.

Las recogidas se realizarán en la modalidad y con la periodicidad (en el caso de recogidas fijas) acordadas con el cliente.

En cualquier caso, en el momento de la recogida, **el cliente deberá presentar los envíos acondicionados** siguiendo las normas de admisión establecidas para cada producto.

Dentro de los servicios que ofrece Correos, el de la recogida, sobre todo de paquetes, es uno de los segmentos en donde se espera un mayor crecimiento. El auge de la venta por internet hace que cada día un mayor número de personas necesite devolver o cambiar productos. Es lo que llamamos **logística inversa** y ha causado un gran crecimiento en nuestras recogidas.

Productos que pueden recogerse a domicilio

En principio, cualquiera de los productos de Correos que tengan por objeto el envío de paquetes y documentos, y sus servicios adicionales, serán recogidos en el domicilio indicado por el cliente, siempre y cuando Correos, después de estudiar cada caso en particular, considere que es viable la prestación de este servicio.

Podemos encontrar las siguientes situaciones:

- Si un cliente nos entrega sus envíos ya etiquetados con productos de Correos: recogeremos tantos como nos entregue.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Si un cliente nos entrega sus envíos sin etiquetar distinguiremos 3 casos:

CASO 1: Si en la Ficha de SOLICITUD DE RECOGIDA está la Instrucción – HA DE IMPRIMIR LAS ETIQUETAS.	Recogeremos los paquetes sin etiquetar y **delante del cliente pondremos la etiqueta.** Si el cliente nos entrega más de un envío, deberá decirnos cuál es cada envío para pegar la etiqueta. En caso de no haber llevado por error u otro causa la/s etiqueta/s, **en el domicilio del cliente** comprobaremos que esas numeraciones se corresponden con las que aparecen en los códigos de barras de envíos de la Ficha. Si hay más de un envío, pediremos que el cliente nos indique cuál es cada uno y con bolígrafo lo marcaremos en la cubierta. Una vez en la unidad u oficina de admisión, etiquetaremos los envíos siempre para evitar que se pierdan o extravíen.
CASO 2: Si en la Ficha de SOLICITUD DE RECOGIDA **NO** está la Instrucción – HA DE IMPRIMIR LAS ETIQUETAS, pero hay códigos de barras de envíos en la Ficha/parte derecha.	Recogeremos los paquetes sin etiquetar, pero si el cliente nos entrega más de un envío, deberá decirnos cuál es cada envío para pegar la etiqueta después en la unidad. Nosotros, **en el domicilio del cliente,** comprobaremos que esas numeraciones se corresponden con las que aparecen en los códigos de barras de envíos de la Ficha. Una vez en la unidad u oficina de admisión, **etiquetaremos los envíos siempre** para evitar que se pierdan o extravíen.
CASO 3: Si en la Ficha de SOLICITUD DE RECOGIDA **NO** está la Instrucción – HA DE IMPRIMIR LAS ETIQUETAS y **NO** hay códigos de barras de envíos en la Ficha/parte derecha.	No recogeremos, indicaremos al cliente que contacte con atención al cliente y le dejamos la parte del ejemplar para el cliente de la ficha F1. En PDA-SGIE liquidamos como «Sin correo/no preparado».

Después de recoger

- **Cuando se hayan recogido los envíos al cliente.** Se entregará al cliente la parte EJEMPLAR CLIENTE de la Ficha de SOLICITUD DE RECOGIDA y se liquidará en la PDA con SGIE leyendo el código de barras que empieza por SR (situado en el encabezado de la ficha) e indicando la clave correcta.
- **Cuando visitado al cliente, haya estado ausente (y no se le haya recogido ningún envío).** Se dejará en el buzón del cliente la parte EJEMPLAR CLIENTE de la Ficha de SOLICITUD DE RECOGIDA y se liquidará en PDA-SGIE como cliente ausente.

Fin de ruta: de vuelta a la unidad

- Al llegar a la unidad de reparto, o al punto de admisión (Oficina o Unidad de Admisión Masiva), lo primero será confirmar que todos los envíos van correctamente etiqueta-

Glosario

SGIE: Herramienta informática que utiliza Correos para el control y apoyo de las operaciones de curso, distribución y entrega de envíos registrados.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

dos y en caso de no ser así, habrá que resolverlo (sacando la etiqueta desde SGIE o IRIS).

- Si los envíos recogidos se encaminan a través de la unidad de reparto, estos se depositarán momentáneamente en la zona definida al efecto dentro de la unidad hasta su posterior curso al punto de admisión (oficina o Unidad de Admisión Masiva).
- Se informará verbalmente al jefe de la unidad correspondiente de incidencias importantes al margen de que figuren ya en la liquidación efectuada vía PDA.

Actitud del empleado de Correos

- Será necesario saludar y despedirse del cliente con amabilidad.
- Se mostrará siempre una actitud comercial. En el momento de la recogida, el personal empleado es la imagen de la Compañía.
- En caso de quejas, críticas del cliente, etc., deberá mantenerse la calma y una actitud imparcial. En ningún caso, delante del cliente, se criticará a compañeros de Correos y aún menos al cliente.
- Si el cliente tiene una duda y no se conoce la respuesta, no deberá arriesgarse dando respuestas dudosas o que sobrepasen la competencia del empleado, sino que le asegurará que su duda será elevada al jefe de unidad correspondiente que, a su vez, la cursará para resolución.
- Se trasladará a los superiores correspondientes cualquier duda del cliente o cuestión que sea relevante o importante.

Zonas tarifarias

- **Zona 1:** Zona urbana en Capital de provincia o cercana a la capital.
- **Zona 2:** Polígono industrial/Parque empresarial cercano zona urbana en capital.
- **Zona 3:** Zona urbana en No Capital (localidades > 50.000 habitantes). Alejada de la capital.
- **Zona 4:** Zona urbana en No Capital (localidades < 50.000 habitantes).
- **Zona 5:** Zona rural.

Modalidad de las recogidas

La caracterización de las recogidas se ha hecho atendiendo a su situación geográfica, volumen de la recogida y periodicidad de la misma, diferenciándose dos tipos:

- Recogida fija.
- Recogida esporádica.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

A) Recogida Fija

Aquellas recogidas estándar que cumplen con los siguientes requisitos:

Situación geográfica: este tipo de recogidas se prestarán en zonas con **media-alta densidad de puntos de recogida** (capitales y áreas próximas cubiertas por Centros de Tratamiento y localidades con unidades de reparto o unidades de distribución).
Volumen físico depósito: las dimensiones serán las de varias bandejas tipo A o B que permitan realizar la ruta sin llenar el vehículo habitual (hasta 10 bandejas tipo A o 5 bandejas tipo B).
Periodicidad: son recogidas fijas y el servicio se prestará con una regularidad a elegir entre las siguientes opciones:

- Diaria (todos los días de lunes a viernes).
- 4 días a la semana.
- 3 días a la semana.
- 2 días a la semana.
- 1 día a la semana.

El **horario** podrá ser en turno de:

- Mañana: desde las 9.00 h hasta las 14.00 h.
- Tarde: a partir de las 14.00 h. Esta franja horaria solo se prestará para recogidas que se realicen en las zonas de tarifas 1 y 2.

Los envíos recogidos en horario de tarde tendrán el mismo compromiso de calidad que si hubieran sido admitidos a la mañana del día siguiente.

B) Recogida esporádica

Aquellas recogidas especiales que cumplen con alguno de los siguientes requisitos:

- *Situación geográfica:* zonas **alejadas con baja densidad** de puntos de recogida.
- *Volumen físico depósito:* recogida que supera el volumen de las recogidas estándar y que requerirá o bien de un vehículo especial o bien completará el espacio de carga del vehículo habitual.
- *Periodicidad:* el servicio se prestará en horario de mañana y tarde, de lunes a viernes, se solicitan a través de los servicios comerciales, atención al Cliente o web service, con preaviso mínimo en el turno inmediatamente anterior al que se solicite la recogida de los envíos, en el caso de realizarse por una unidad de servicio especial, o de 24 horas si se realiza por otro tipo de unidades.
  Las recogidas en sábados (fijas o esporádicas) estarán sujetas a la disponibilidad operativa y logística existente en el Área donde se ubique el punto de recogida.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

NOTA: La realización de este servicio siempre estará sujeta a la disponibilidad operativa y logística que Correos tenga en la Zona donde esté ubicado el punto de recogida.

Glosario

GANES: Aplicación que Correos pone a disposición de los clientes con contrato y que permite generar un albarán en formato PDF para facilitar al cliente la entrega de sus envíos.

Pesos y dimensiones

Las medidas y el peso individual de los envíos que componen cada recogida será el establecido para la clase de envío al que pertenezcan.

Acondicionamiento

El cliente deberá entregar obligatoriamente los envíos previamente preparados de la siguiente forma:

- Direccionado correctamente (tanto remitente como destinatario).
- Separados por tipo de producto, con flejes o gomas y, si el volumen lo requiere, en bandejas completas. Adicionalmente, se deben separar los envíos con acuerdo comercial de los que no lo posean.
- Con el **albarán modelo GANES** u otro autorizado para los envíos con acuerdo comercial. Si existe una recogida de envíos que no tengan acuerdo, estos deberán ser prepagados y estar acondicionados de forma que puedan ser admitidos por Correos.
- Recogidas esporádicas: se facturarán mediante **Albarán,** uno por cada servicio de Recogida esporádica realizada.
- Para los productos Internacionales o dirigidos a Canarias, Ceuta y Melilla, el cliente deberá adjuntar la documentación necesaria correctamente confeccionada (CP72, IUPI, DUA, etc.).
- En el caso de la paquetería y productos registrados, el cliente podría entregar la información de los envíos en **ficheros,** cuyo formato es el establecido por Correos al efecto.
- En cualquier caso, todos los envíos deberán llevar las **etiquetas** (excepto las recogidas de paquetería, cuya etiqueta la imprime Correos) e impresos, así como los elementos de franqueo necesarios para su admisión, al igual que si fueran admitidos en cualquier punto de Admisión (oficinas y unidades de admisión). Para ello podrán utilizarse, para los productos con los que no existen acuerdos comerciales, sistemas de preadmisión tales como Correos *online*, GECO.

Glosario

GECO: *Software* gratuito para gestionar los pedidos de manera rápida y sencilla. Además, ofrece plantillas flexibles y escalables a grandes volúmenes de envíos y cuenta con la capacidad de ser automatizado, siendo la opción ideal para los clientes de paquetería con un volumen de envíos medio o alto y con limitaciones para realizar una integración.

Tipo de franqueo

Los tipos de franqueo permitidos serán todos los definidos para los productos con los que Correos tiene un acuerdo comercial.

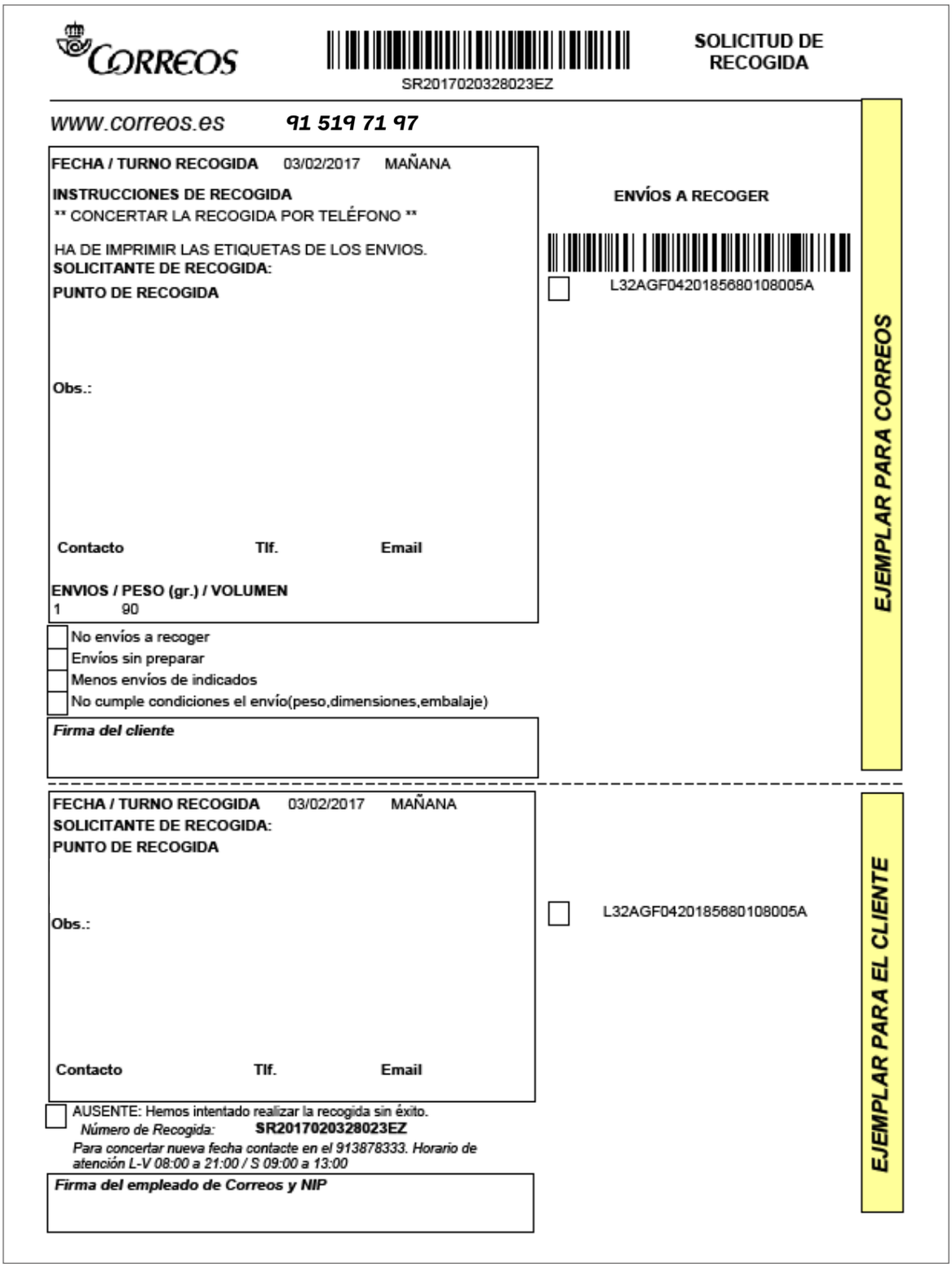
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La preparación de la recogida

Imprimir la ficha de solicitud de recogidas que contiene los datos básicos de la recogida:

- La Ficha de SOLICITUD DE RECOGIDA se imprime desde SGIE y tiene 3 partes:
  - Encabezado.
  - Ejemplar para Correos.
  - Ejemplar para el cliente.
- Los datos de especial interés son los siguientes:
  - EN EL ENCABEZADO:
    - Código de barras de la SOLICITUD DE RECOGIDA.
  - EN EL EJEMPLAR PARA CORREOS:
    - Fecha/Turno.
    - Instrucciones de la recogida.
    - Código de barras de los envíos a recoger.
    - Dirección.
    - Observaciones suplementarias.
    - Datos de contacto.
    - Volúmenes a recoger.
  - EN EL EJEMPLAR PARA EL CLIENTE:
    - Fecha/Turno.
    - Dirección.
    - Observaciones suplementarias.
    - *Check* cliente AUSENTE.
- Se deberá leer toda la ficha y muy atentamente el apartado de INSTRUCCIONES DE LA RECOGIDA.
  - Si aparece la instrucción **CONCERTAR LA RECOGIDA POR TELÉFONO:** se llamará obligatoriamente al cliente (recurriendo por ejemplo a la PDA) para concertar la recogida, aunque existan datos de fecha y turno en la Ficha SR. De este modo se evitará la ausencia del cliente al recoger y este podrá confirmar los datos de volumen, etiquetado, etc.
  - Si aparece la instrucción **HA DE IMPRIMIR LA ETIQUETA**: se imprimirá desde SGIE la etiqueta del envío antes de salir a recogerlo; para ello, está disponible el código de barras del envío en la Ficha de SOLICITUD DE RECOGIDAS/EJEMPLAR CORREOS/ parte derecha.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



CORREOS

SR2017020328023EZ

SOLICITUD DE RECOGIDA

www.correos.es 91 519 71 97

FECHA / TURNO RECOGIDA 03/02/2017 MAÑANA

INSTRUCCIONES DE RECOGIDA
** CONCERTAR LA RECOGIDA POR TELÉFONO **

HA DE IMPRIMIR LAS ETIQUETAS DE LOS ENVIOS.
SOLICITANTE DE RECOGIDA:
PUNTO DE RECOGIDA

Obs.:

Contacto Tlf. Email

ENVIOS / PESO (gr.) / VOLUMEN
1 90

ENVÍOS A RECOGER

L32AGF0420185680108005A

EJEMPLAR PARA CORREOS

- No envíos a recoger
- Envíos sin preparar
- Menos envíos de indicados
- No cumple condiciones el envío(peso,dimensiones,embalaje)

Firma del cliente

FECHA / TURNO RECOGIDA 03/02/2017 MAÑANA
SOLICITANTE DE RECOGIDA:
PUNTO DE RECOGIDA

Obs.:

Contacto Tlf. Email

L32AGF0420185680108005A

EJEMPLAR PARA EL CLIENTE

AUSENTE: Hemos intentado realizar la recogida sin éxito.
Número de Recogida: **SR2017020328023EZ**
Para concertar nueva fecha contacte en el 913878333. Horario de atención L-V 08:00 a 21:00 / S 09:00 a 13:00

Firma del empleado de Correos y NIP

MUY IMPORTANTE: Si en la Ficha de SOLICITUD DE RECOGIDA NO aparece la Instrucción HA DE IMPRIMIR ETIQUETA…, pero en la parte derecha de la Ficha aparece el código de barras del envío a recoger, se recogerá el envío, esté o no etiquetado. Si hay más de un envío a recoger, el cliente deberá marcar, por ejemplo, a bolígrafo, el número de envío sobre cada envío para que pueda ser etiquetado por el personal de Correos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

7.6.3. Admisión de envíos prerregistrados en oficina postal virtual (Mi Oficina)

Mi Oficina es la plataforma virtual de Correos desde la que el cliente puede realizar gestiones de sus envíos como preparar sus paquetes, enviar documentos *online* o comprar sellos personalizados.

El prerregistro de los envíos a través de Mi Oficina permite generar la etiqueta de los envíos desde casa/oficina.... para agilizar el trámite y evitar las esperas, así como controlar el seguimiento de los envíos en todo momento.

Al tratarse de envíos prerregistrados, cuando el cliente va a la oficina de Correos a depositarlos, deberá presentarlos preparados para su admisión, con las etiquetas adheridas a los envíos que previamente debe haber generado a través del sistema de prerregistro. En el caso de que el cliente tenga el localizador o la etiqueta en el móvil, se podrá imprimir la etiqueta.

Una vez comprobado que el cliente trae envíos prerregistrados, se debe saber que estos productos pueden ser preparados tanto por clientes particulares como por clientes con contrato, diferenciándose en la modalidad de facturación del servicio.

Glosario

Mi Oficina: Oficina postal virtual de Correos.

Los **clientes particulares** deberán pagar por internet en el momento de prerregistrar los envíos en **Mi Oficina**.

IMPORTANTE: Los envíos deberán venir con la etiqueta correspondiente generada por el sistema de prerregistro, y siempre se darán de alta de forma unitaria en IRIS; nunca se presentarán a través de albarán. En alguna ocasión, cuando se trate de envíos unitarios o entregas de pocas unidades, podrán no traer la etiqueta generada, pero siempre se deberá facilitar el número del envío al admisor para que lo introduzca en el sistema y compruebe que los datos son correctos.

Los **productos que el cliente puede presentar prerregistrados** se detallan a continuación.

CORRESPONDENCIA

- Cartas certificadas: su codificación comenzará por **CX.**
- Cartas certificadas urgentes: su codificación comenzará por **UL.**
- Carta certificada internacional: su codificación comenzará por **RV.**
- Notificaciones administrativas: su codificación puede comenzar por alguno de estos códigos: **NA, NT, NE, ND, N3 NR, NS, NV** y en el sobre se indicará **Notificación Administrativa**.
- Notificaciones Judiciales: su codificación comenzará por alguno de estos códigos: **NJ, NC** o **NF.**

PAQUETERÍA

- Paquete Azul.
- Paquete Premium.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Paquete Estándar.
- Paquete Internacional Premium.
- Paquete Standard Internacional.
- Paquete Internacional Económico.
- Logística Inversa.

Siempre se informará al cliente de la **necesidad de declarar el contenido de los envíos,** ya que hay muchas mercancías que no pueden circular por correo.

Si se trata de un objeto de los recogidos en la lista de **objetos prohibidos o mercancías peligrosas no autorizadas** para circular por correo, se rechazará el envío. Todo envío que contenga mercancías peligrosas de las autorizadas para su circulación por correo deberá circular certificado, para poder conocer en todo momento al remitente y al destinatario. También habrá que comprobar que se ajusta a las condiciones de peso y medidas establecidas.

Se recuerda que, de conformidad con las disposiciones relativas a los envíos de correspondencia de la Unión Postal Universal (UPU), está terminantemente prohibido admitir y dar curso a **envíos postales internacionales** de correspondencia que porten una dirección de retorno de un país diferente al del signo de franqueo.

En consecuencia, todos los envíos admitidos en nuestra red solo podrán llevar una única dirección de retorno sita en España. En los casos en los que no se produzca esta circunstancia se invitará al remitente a que modifique dicha dirección. En el caso de que no acceda, no se admitirán los envíos, advirtiéndole de que, en caso de que los envíos aparezcan en buzones, NO serán cursados a destino, declarándose como sobrantes.

Los envíos prerregistrados llevarán toda la información asociada al envío (datos de destino, remitente, peso, valores añadidos y producto) en la propia etiqueta, por lo que no habrá que adherir ninguna etiqueta identificativa. No será necesario seleccionar producto.

Si al leer el código de barras el sistema IRIS no devuelve información, o el sistema lanza un mensaje de error que impide la admisión, se informará al cliente y no se admitirán los envíos.

En ningún caso se deberán admitir envíos que no tengan información, pues todos los envíos se deberán cursar con el evento de admisión en IRIS; para que esto ocurra, antes deben haber sido prerregistrados.

Antes de devolver el envío al cliente, se podrá consultar en el localizador de envíos, leyendo el código de barras, para verificar que el problema no es de conexión entre sistemas. Si tampoco aquí se encuentra información, se deberá devolver al cliente.

Se deberá verificar la información que aporta el sistema. Cuando el sistema devuelve la información del prerregistro, será necesario comprobar que los datos coinciden con la modalidad del envío que presenta el cliente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

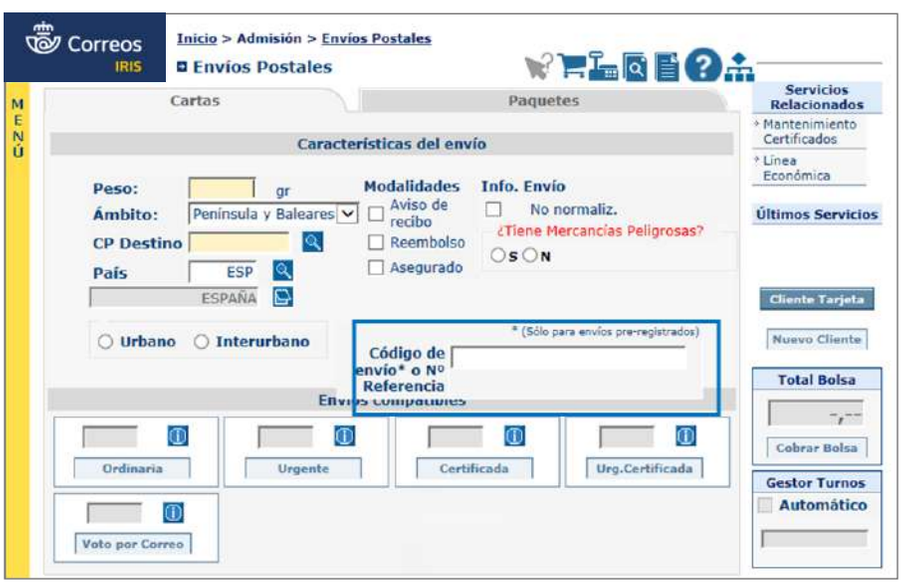
A continuación detallamos cómo admitir los distintos productos prerregistrados:

- Prerregistro de carta y notificaciones.
- Prerregistro de paquetería.
- Prerregistro de logística inversa.

A) Admisión de cartas y notificaciones prerregistradas

Al tratarse de cartas certificadas o notificaciones prerregistradas, el cliente deberá presentarlas preparadas para su admisión, con las etiquetas adheridas a los envíos que previamente el cliente debe haber generado a través de los sistemas de prerregistro.

El empleado de Correos leerá el código de la etiqueta en el mapa de lectura de código, desde **IRIS > Admisión > Envíos Postales**, y el sistema indicará el producto de que se trata.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Si la lectura es correcta y todos los envíos son iguales, se admitirán leyendo todos los envíos uno a uno, de forma que se asegure la calidad en la admisión y el control de ingresos, desde **ADMISIÓN > PAQUETES/CON PRERREGISTRO RÁPIDO**.

Si se verificara que el peso que ha prerregistrado el cliente no se corresponde con el real, se habrá de admitir modificando el peso desde **IRIS > Admisión > Correspondencia unitaria > Admisión rápida con prerregistro**, y en la pantalla que se despliega se encontrará un *check* («modificar peso») que se marcará y un desplegable para seleccionar el peso correcto. Una vez seleccionado el peso, se marcará el *check* que aparece al lado («fijar peso») y a continuación se empezarán a leer los códigos de cada envío. Con esto se asegurará la facturación por el peso correcto.

Si el pago se ha realizado al contado en Mi Oficina, la diferencia del importe entre lo abonado en Mi Oficina y lo que marca IRIS por la modificación de peso subirá a bolsa.

B) Admisión de paquetería prerregistrada

Al tratarse de paquetería prerregistrada, el cliente deberá presentarla preparada para su admisión, con las etiquetas adheridas a los envíos que previamente el cliente debe haber generado a través de los sistemas de prerregistro.

La admisión comienza con la lectura del código de barras de los envíos, de forma individualizada, es decir, habrá que leer todos los envíos uno a uno, de forma que permita asegurar la calidad en la admisión y el control de ingresos.

Si se comprueba que hay discrepancias entre lo que ha prerregistrado el cliente (en tipo de producto, destino o valores añadidos) y el envío que nos presenta, se devolverá el envío al cliente, indicándole la incidencia para que realice el registro correcto.

NOTA: Nunca se deberá admitir un envío en el que el producto, destino o valores añadidos presenten discrepancias entre lo prerregistrado por el cliente y lo que muestra el envío.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Cuando haya **discrepancias de peso** (en ± 5%) **o dimensiones** entre la información que devuelve el sistema y la que comprueba el admisor, el sistema permite cambiarlo y admitir el envío con el peso correcto.

NOTA: Cuando el envío que se está admitiendo tenga discrepancias de peso y sea un envío de paquetería, habrá que modificarlo y el sistema imprimirá una nueva etiqueta para reetiquetar el envío y cursarlo con esta etiqueta modificada.

- Cuando no haya discrepancias entre lo prerregistrado por el cliente y lo presentado en la oficina, se aceptará la admisión si hubiera diferencias, también se aceptará una vez corregidas y el sistema mostrará la tableta digitalizadora para que el cliente firme la admisión, se genere la etiqueta si es necesario, el formulario de admisión —para entregarlo en papel o enviarlo por *e-mail* si el cliente elige esta modalidad para recibirlo— y la documentación que ha de acompañar al envío si es internacional o va a otro régimen fiscal diferente (CN23 por duplicado que ha de firmar el cliente o etiqueta de comercial de contenido, más detalle en el proceso de DUA y Admisión de paquetería). Si el envío se pagó en Mi Oficina en efectivo y ha habido que corregir el peso, podrá cargarse la diferencia del importe en la bolsa y se deberá cobrar.

Glosario

DUA: El documento único administrativo es un documento de obligado cumplimiento para cualquier importación o exportación con países que no pertenezcan a la Unión Europea. En este documento se recoge información vital sobre un envío y es el utilizado por aduanas para realizar el cálculo de los impuestos a liquidar.

C) Admisión de logística inversa prerregistrada

La logística inversa es un producto especialmente pensado para devoluciones de particular a empresa de forma que los destinatarios de los productos dispongan de un canal cómodo y accesible para el retorno de los envíos con cargo a un cliente de contrato. Corresponderá a la empresa (Cliente de Correos), eliminar o no el coste del importe al reembolsar por el particular, el coste de devolución de acuerdo a su política de devoluciones.

- Formas de pago: pago diferido por el cliente. Estos envíos nunca serán de pago al contado.
- Productos de paquetería: aplicable al Paq Premium Internacional o al Paq Estándar en todas sus modalidades y al Paq Premium.
- No llevan valores añadidos.
- Hay tres clases de logística inversa:
  - EPG: este tipo de devolución se realiza para envíos de importación relacionados con Correos e-commerce, entre determinados operadores postales del grupo EPG. La numeración de estos envíos comienza por CZ.
  - Envíos prerregistrados: LI, L3.
  - Envíos sin prerregistro: SN.

A continuación se detallan los **tres tipos de envíos de logística inversa**

- **EPG paquetería e-commerce**
  - Los paquetes de devoluciones e-commerce de EPG empiezan todos por **CZ, continúan con 9 dígitos y terminan en ES**.

Glosario

Grupo EPG (European Parcel Group): Integrado por los principales operadores postales públicos europeos, con el objetivo de garantizar la máxima calidad en la expedición de envíos de paquetería internacional que tengan por origen y destino, respectivamente, dos de los países incluidos en el grupo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

– El envío debe estar prerregistrado en la modalidad de Paquete Postal Prioritario Internacional, si no es así, no se admitirá la devolución.

Se ha de tener en cuenta que:

– La fecha en la que se realiza la devolución deberá ser anterior o igual a 30 días desde la generación de la etiqueta (campo fecha y hora de emisión) y si no es así, no se admitirá la devolución; el sistema lo dará como envío caducado.
– El paquete deberá llevar pegada la etiqueta y el admisor deberá poder leer el código de barras de la parte superior izquierda, que es el código que debe quedar registrado como código de admisión.
– Una vez leído el código de barras, en la pantalla inicial en el campo Envíos prerregistrados, si todo es correcto, el sistema volcará la información preavisada de dicho paquete. En IRIS se puede modificar el campo peso e indicar el real en el momento de la admisión del paquete.
– Si el destino del paquete devuelto es un país de fuera de la Unión Europea, el paquete deberá ir acompañado del documento CN23 por duplicado y firmado por el cliente.
– No se deberá cobrar importe alguno al cliente que realiza la devolución.
– No se admitirán estos paquetes en las UAM.

– El tipo de franqueo que aplica es un pago diferido asociado a un contrato de Correos.
– Para estos paquetes no existe DUA y por lo tanto tampoco hay agrupación de envío para la exportación (DCA) ni el formulario de autorización para tramitar el DUA de exportación (DCAF).
– En caso de no estar informados sobre el contenido, se completarán los datos obligatorios para la admisión de la pestaña de «Contenido del envío».

Revisados los puntos anteriores y modificados si corresponde, se activará el botón Aceptar, que se deberá pulsar en ese momento. No subirá ningún importe a bolsa.

NOTA: NUNCA deberán cursarse sin darse de alta en IRIS. **No se admitirán devoluciones e-commerce EPG desde Canarias, Ceuta y Melilla;** el sistema no debe permitirlo y, en estos casos, mostrará un mensaje indicando «Las devoluciones de Paquetes E-commerce no se pueden realizar desde las Oficinas Nacionales de Canarias, Ceuta o Melilla».

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Envíos prerregistrados L3/LI**

  El remitente de la logística Inversa podrá presentarse con el envío de esta categoría bajo las siguientes modalidades:

  – Con etiqueta preimpresa.
  – Sin etiqueta y con código de envío (LI…..XX o L3….XX) facilitado por el remitente. La impresión de la etiqueta se realiza en la oficina.
  – Sin etiqueta y con referencia interna del cliente. La impresión de la etiqueta se realiza en la Oficina. El admisor registra en IRIS el código de envío o referencia interna de autorización para verificar que se dispone de información prerregistrada en el sistema y que esta se encuentra vigente, es decir, que no ha vencido el plazo informado por el cliente para la admisión del envío. El admisor procede a comprobar el acondicionamiento general de los envíos, estado, peso, dimensiones máximas y mínimas, claridad de la etiqueta y código de barras.

  El sistema de admisión comprobará si en el prerregistro viene autorizado el uso de embalajes, en cuyo caso informará al admisor para que en este caso elija el embalaje permitido más apropiado al envío, y procede a marcar dicho tipo de embalaje en el envío para su posible facturación. En el caso de envíos destino Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra, se comprobará que se presenta con la **documentación aduanera** necesaria correctamente cumplimentada. La existencia de información previa será requisito indispensable para la admisión de los envíos. En caso de que el prerregistro esté caducado, el propio sistema informará en el momento de la admisión de esta circunstancia.

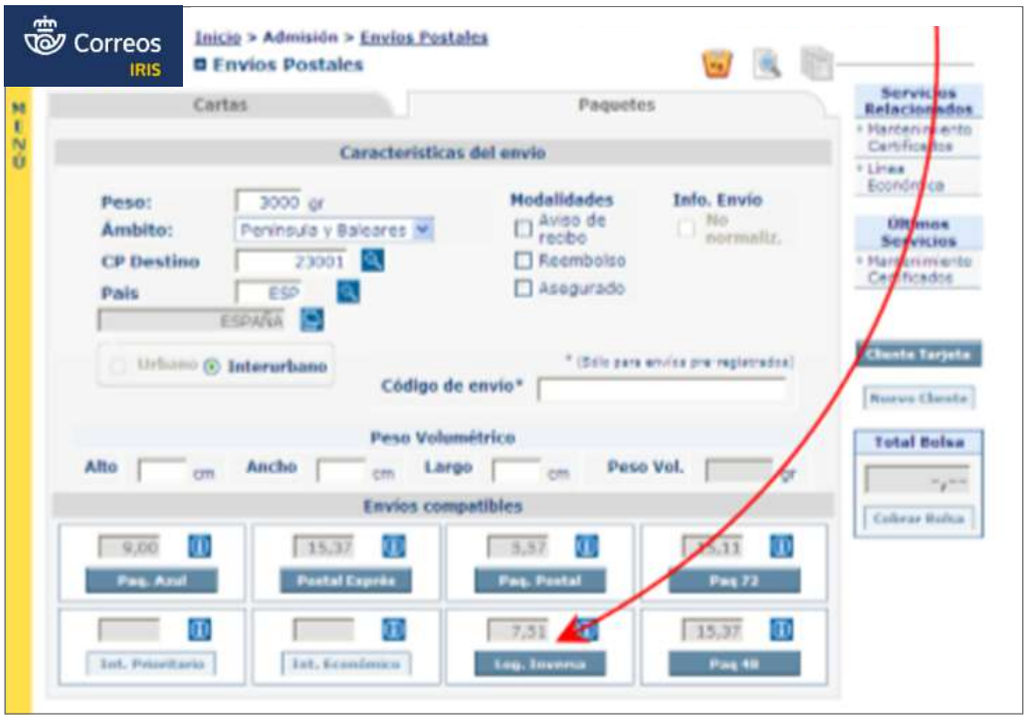
- **Envíos sin prerregistro SN**

  Los envíos de logística inversa sin prerregistro siempre empiezan por **SN**. Al no estar prerregistrados, habrá que **introducir los datos en IRIS para proceder a su admisión.** Para estos envíos, siempre hay que acceder por el botón de «Logística Inversa». Cuando el cliente aporta los datos a grabar o el n.º de código de envío (en la etiqueta preimpresa), al introducirlo en IRIS, el sistema devolverá los datos de contrato y cliente. En cualquiera de los casos, habrá que cumplimentar todos los datos (pestaña de valores añadidos y datos de destinatario y remitente).
  Permite la venta de embalajes asociados al producto y **siempre a cargo de un contrato**, por lo que nunca se cobrará al contado.

  Una vez realizadas las comprobaciones de los datos que devuelve la aplicación, corregidos si es necesario y grabado el *e-mail* del cliente si este desea recibir el formulario de admisión por este medio, **se aceptará la admisión** y el sistema devolverá la imagen de la tableta digitalizadora para que el cliente firme la admisión. En el caso de que sean envíos L3, LI o SN, se puede imprimir la etiqueta si el cliente no la aporta o bien esta no se encuentra en perfectas condiciones.

  Firmada la admisión en la tableta digitalizadora, la admisión queda realizada. Los envíos CZ deben circular siempre con la etiqueta que aporta el cliente, adherida al envío.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



7.6.4. Admisión de envíos pregrabados a través de la web de Correos

Para evitar rellenar el formulario o impreso en la oficina con los datos del remitente y destinatario, el cliente puede hacerlo *online* desde cualquier lugar y ahorrar tiempo cuando acude a su oficina de Correos. A continuación veremos:

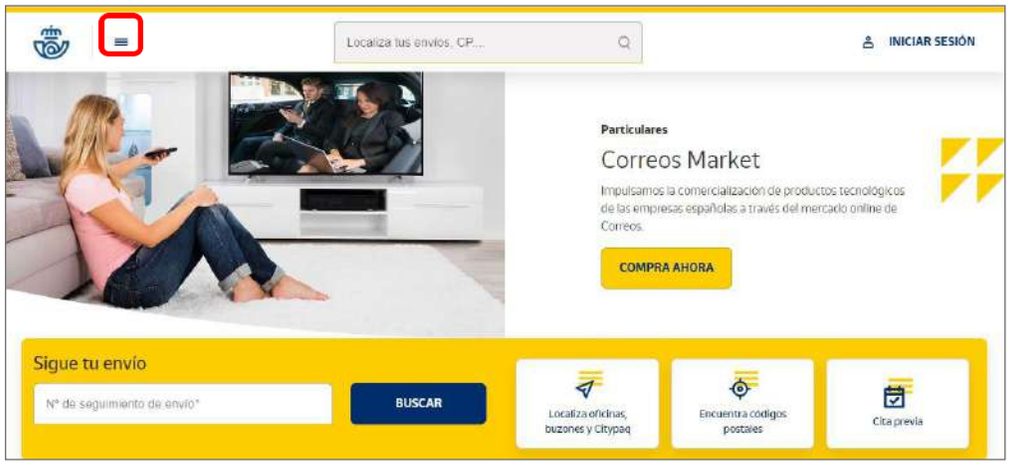
- Cómo rellenar previamente los datos por el cliente en el formulario *online*.
- Cómo hacer la admisión en la oficina.
- Conocer las peculiaridades del fax/burofax.

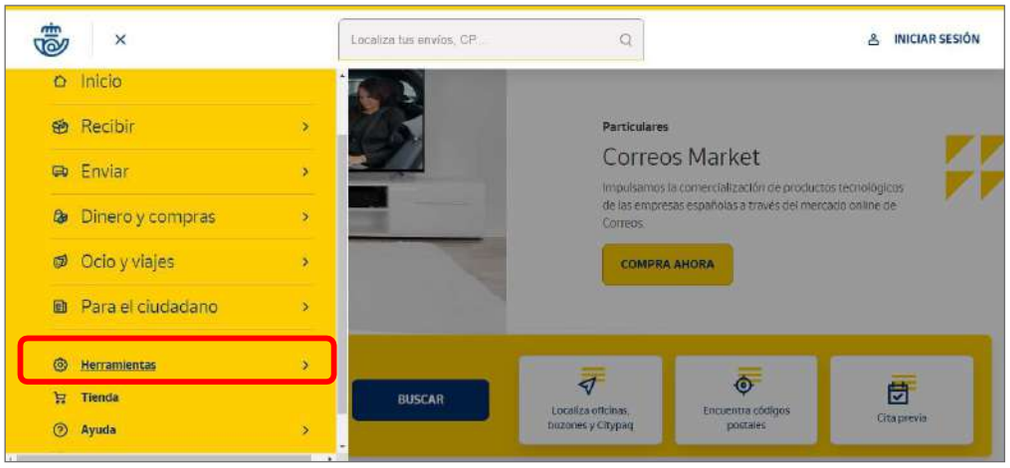
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

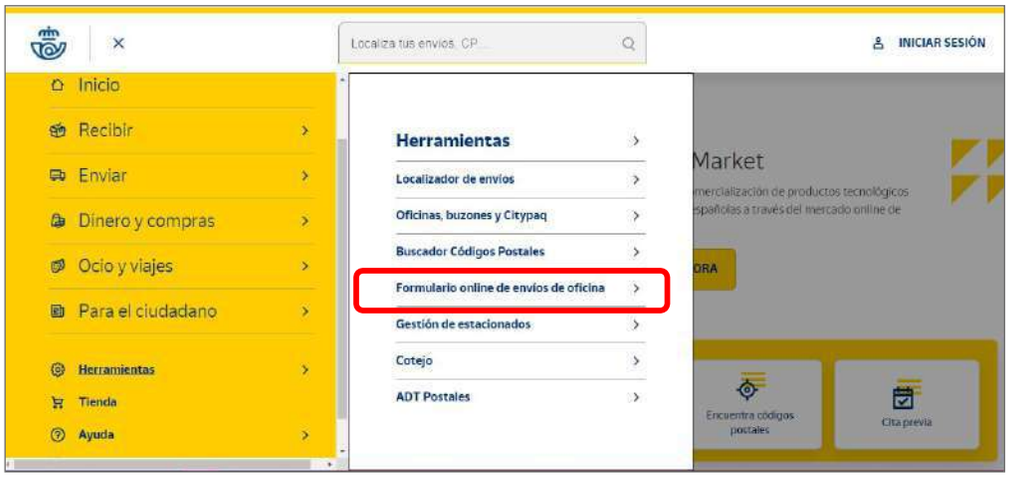
A) Rellenar el formulario *online*

Previamente a la admisión en la oficina, el cliente grabará los datos del envío o de los envíos accediendo desde la web de Correos (www.correos.es) en el menú de inicio a **Herramientas > Formulario *online* de envíos de Oficina > Accede al Formulario.**

A continuación mostramos los siguientes pasos:







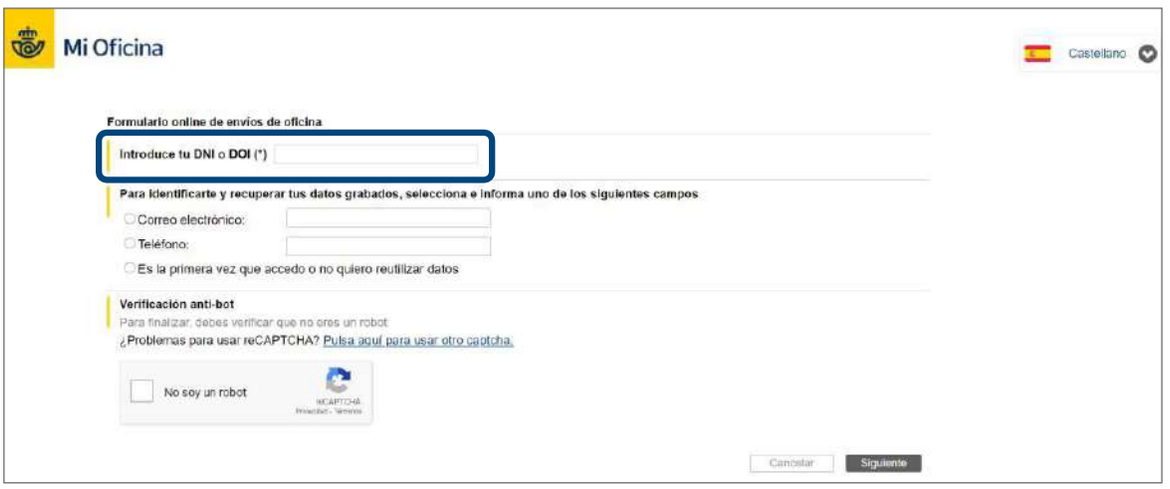
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

Verificación CAPTCHA: Medida de seguridad conocida como pregunta-respuesta de autenticación que ayuda a proteger del spam y del descifrado de contraseñas mediante una simple prueba demostrando que se es humano y no un ordenador.

Para acceder al formulario *online*, habrá que introducir el DNI o DOI, y una vez introducido el identificador, se mostrarán dos opciones (además de la verificación CAPTCHA):

1. Podrán recuperarse los datos anteriormente grabados.
2. O utilizarse la opción de acceso por primera vez, si no se quieren reutilizar datos anteriores.

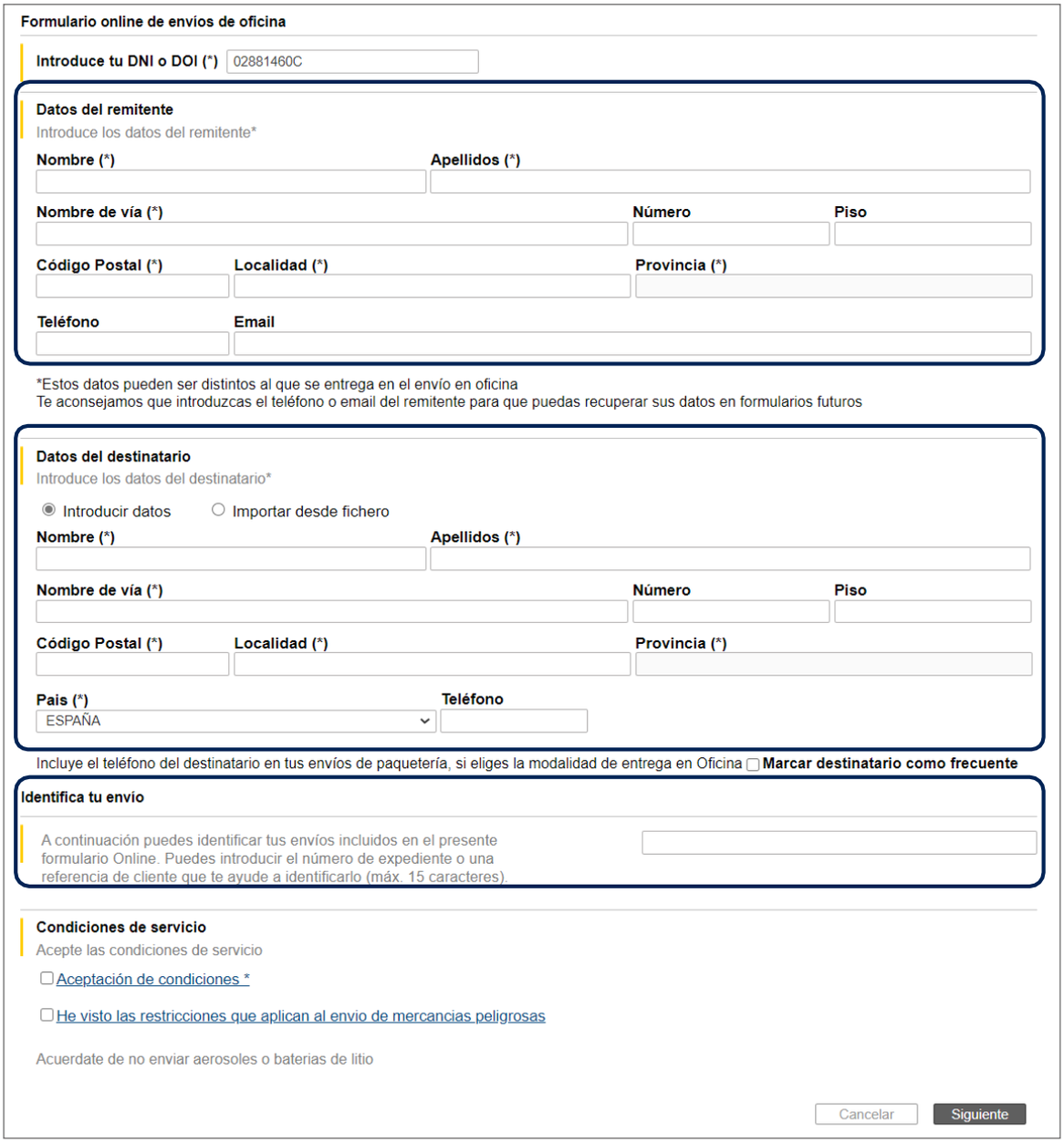


Tras pulsar en «Siguiente», aparecerá la página del formulario con los datos del Remitente y del Destinatario, los cuales deben ser completados en función de si se ha pedido recuperar datos previos o no.

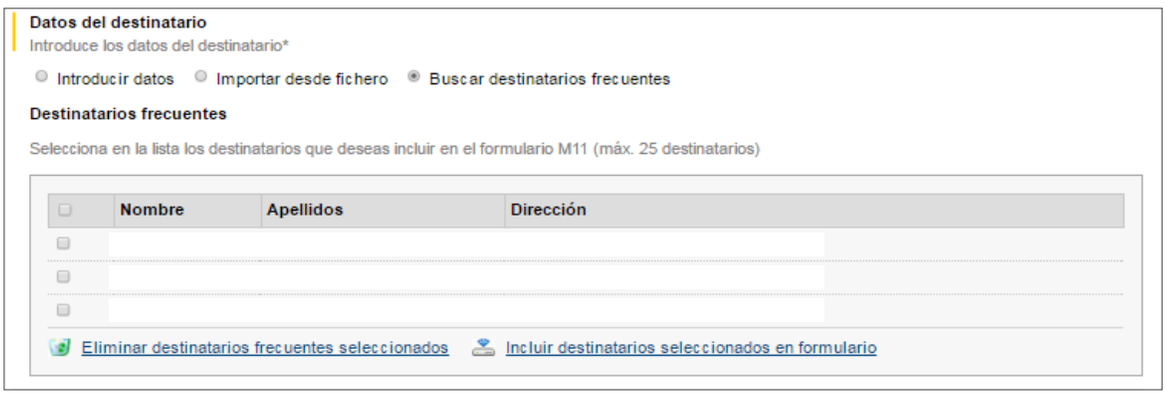
Existe también la opción de grabar el teléfono del destinatario si lo que va a enviar el cliente es un Paq con entrega en oficina y quiere que le salten los SMS al destinatario cuando el envío llegue a la oficina de destino.

Otra opción es «Identifica tu envío», donde se puede incluir la referencia que se desee para identificar el envío en gestiones internas. Este número aparecerá en el resguardo de admisión en la celda «Dirección» (se pueden incluir letras y números hasta un total de 15 dígitos):

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Al completar los Datos del Destinatario, existe la opción de buscar «Destinatarios frecuentes»:

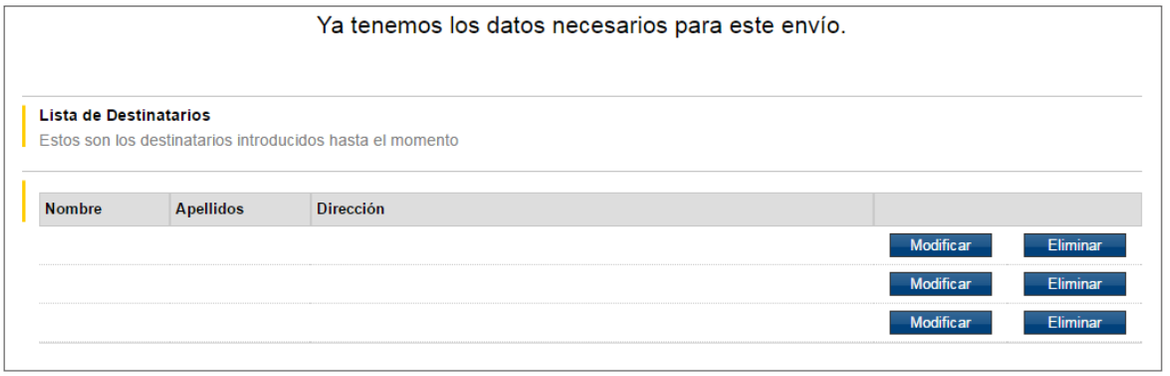


© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Es importante que los destinatarios que se quieran elegir estén marcados, para después pulsar en «Incluir destinatarios seleccionados en formulario».

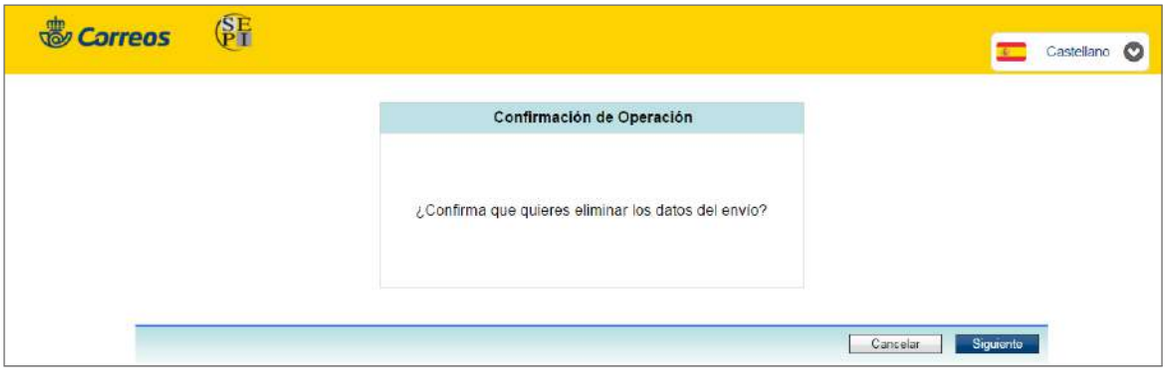
Será necesario aceptar las condiciones de servicio antes de pulsar en «Siguiente»:

Aparecerá una pantalla donde se muestran los destinatarios elegidos con la posibilidad de modificar o eliminar si se observa algún error:

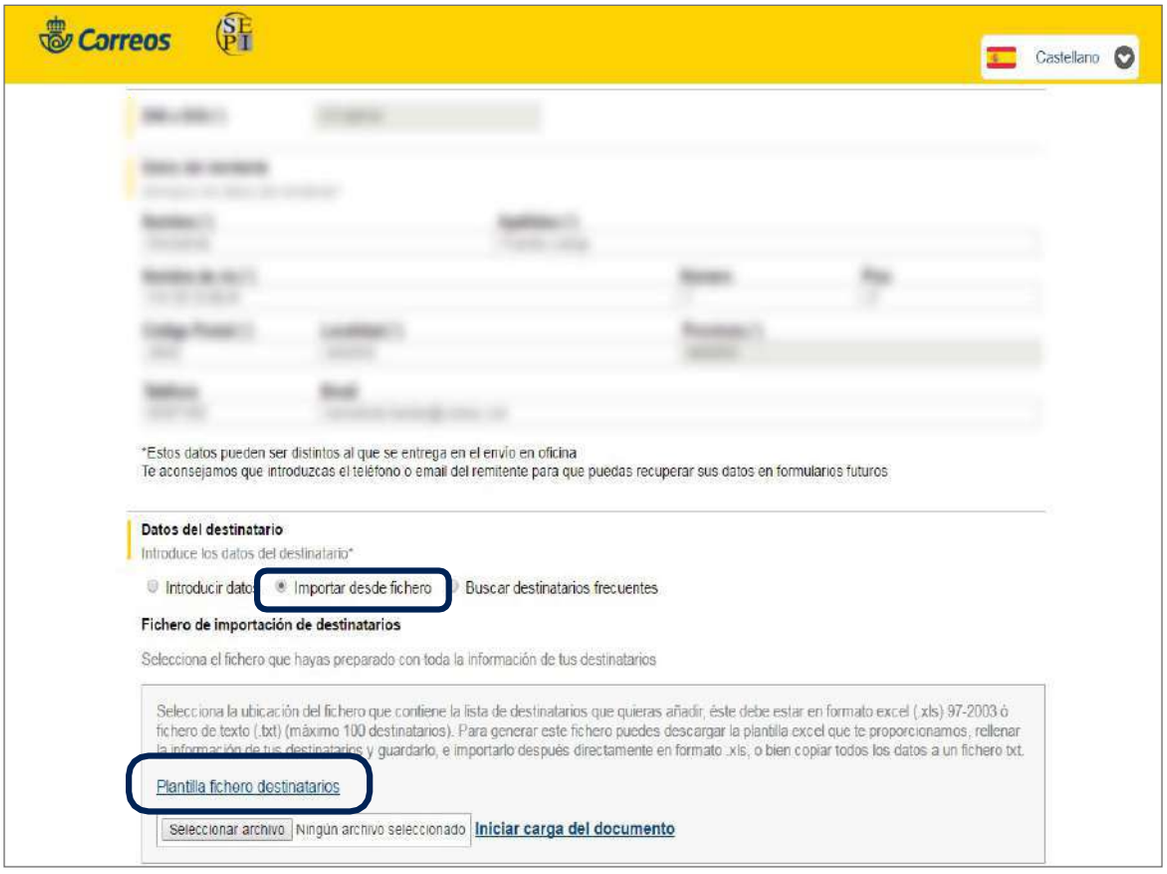


© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

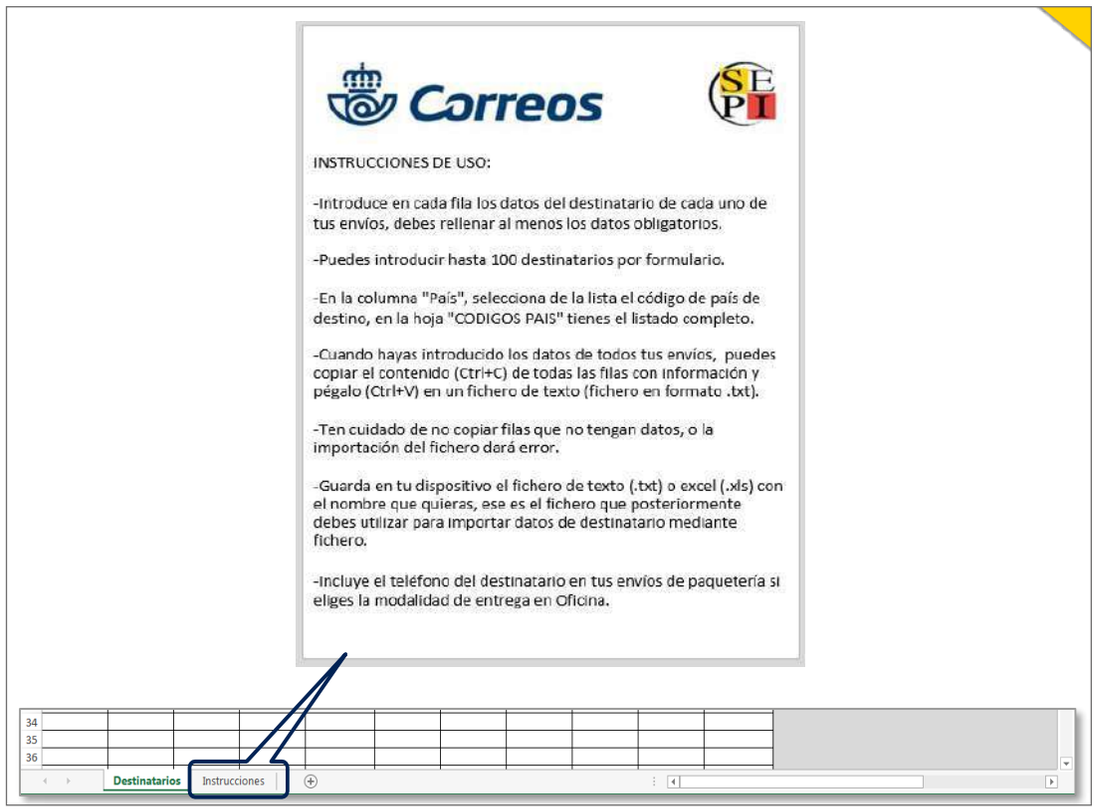
- Si se marca «Modificar», el sistema retorna a la pantalla anterior para modificar el dato necesario.
- Si se marca «Eliminar», aparece el siguiente mensaje de confirmación, de manera que haciendo clic en «Siguiente» se elimina el registro.



Para importar destinatarios desde un fichero, se pulsará en «Plantilla fichero destinatarios»; con ello se abrirá una plantilla de Excel y unas instrucciones de uso en la segunda hoja del fichero Excel.

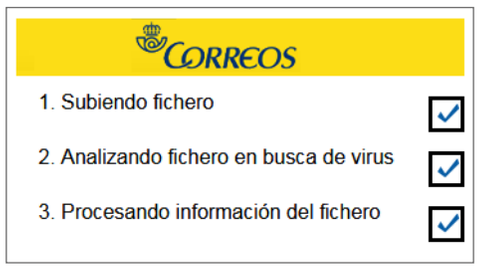


© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



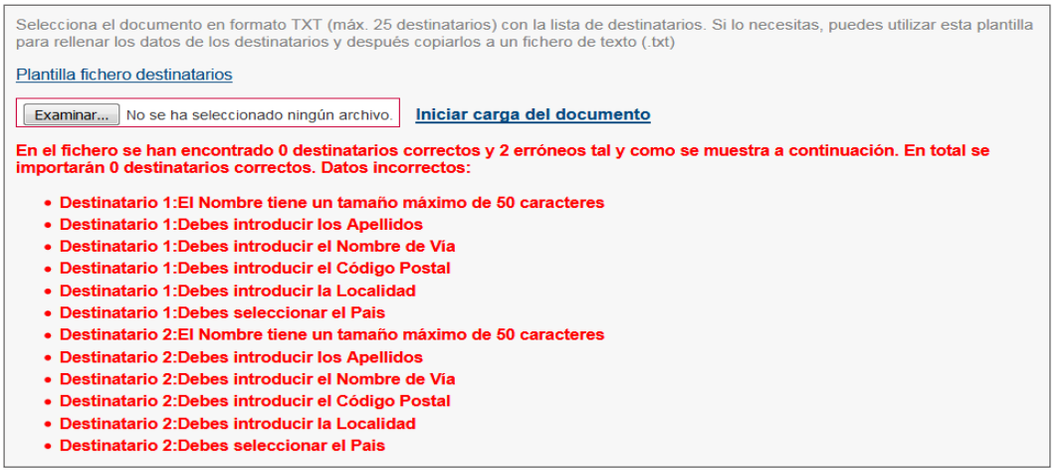
Cuando ya esté creado ese fichero en Excel, para futuras ocasiones solo será necesario cargarlo directamente, marcando: **Importar desde fichero > Seleccionar archivo > Iniciar la carga del documento**.

Una vez cargado con éxito, deberá aparecer el siguiente mensaje de procesamiento en marcha:



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

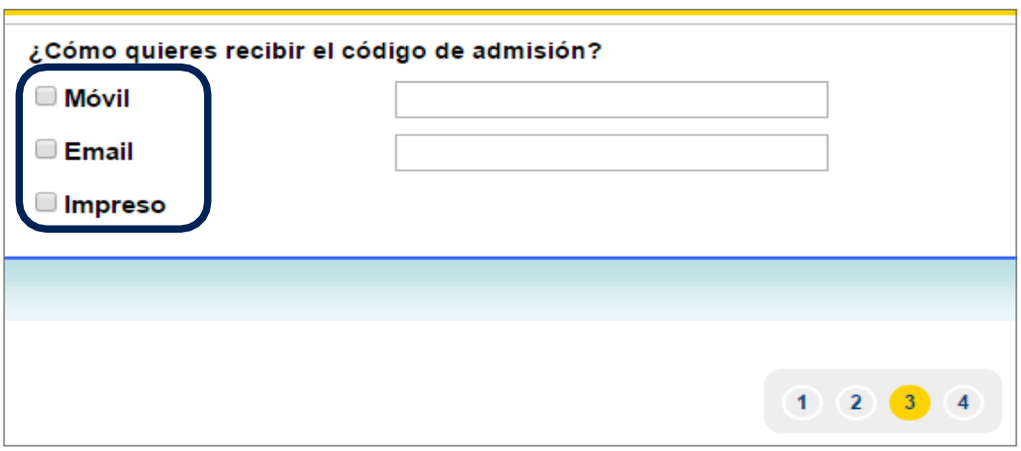
Por el contrario, si hubiera algún error, se mostrará en la pantalla:



Una vez completado el proceso anterior y aceptadas las condiciones, es necesario **Generar código de admisión.**

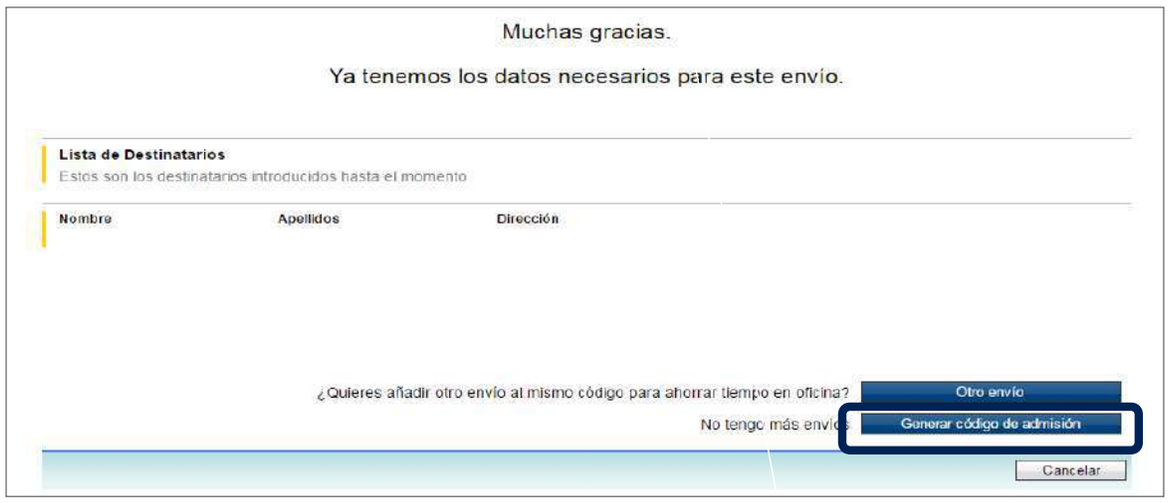
Cuando se recuperan en IRIS, los datos de los clientes aparecen ordenados por código postal de menor a mayor y, dentro del mismo código postal, por orden alfabético de primer apellido. Es importante que el cliente lleve los envíos ordenados de esta forma para facilitar el proceso de admisión en la oficina.

Para **recibir el código de admisión**, se deberá seleccionar en la siguiente pantalla la modalidad de elección.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Es necesario pulsar «Generar código de admisión» y no dar por finalizada el alta en esta pantalla. Siempre se generará el número comenzando por **FO**:



B) Admisión en oficina de los envíos pregrabados en la web de Correos

El objetivo de este apartado es guiar al usuario en la admisión de envíos por la pestaña de datos pregrabados.

IMPORTANTE: Los envíos que se admitan por esta opción son de pago en oficina, no aplican para clientes de contrato (franqueo pagado o máquina).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

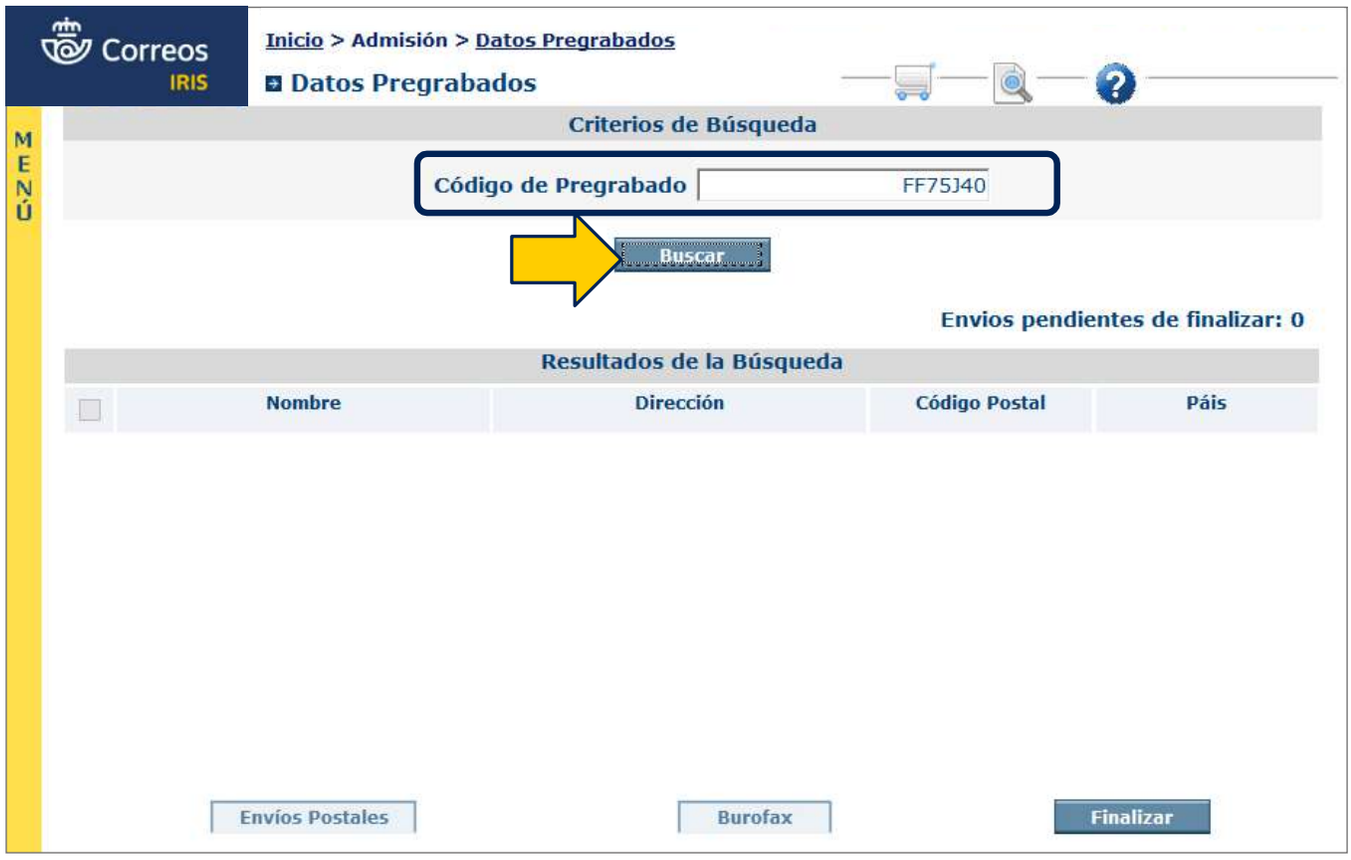
¿Qué envíos se pueden admitir por datos pregrabados?

En la pestaña de «Datos Pregrabados» se pueden admitir **envíos postales y burofax/fax,** siempre que el cliente haya pregrabado los datos en la web de Correos y aporte el código que se le envía por *e-mail* o SMS.

Admisión de envíos postales

En el **menú de Admisión, se seleccionará «Datos Pregrabados»** y en el campo código de pregrabado se informará el código que aporta el cliente y que ha obtenido de la web de Correos:

Una vez introducido, se tabulará y se aceptará o bien se pulsará sobre «Buscar»:



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Aparecerán los destinatarios que haya grabado el cliente, ordenados por código postal:

Al seleccionar los destinos, se habilitan los botones de «Envíos Postales» y «Burofax». Se seleccionarán los que se desea enviar y se pulsará sobre «Envíos Postales»:

- Aquí se elegirán los valores añadidos con los que el cliente desee que se cursen sus envíos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Al pulsar en «Envíos Postales», el sistema llevará a la pantalla de envíos postales; se colocará un envío en la báscula y se capturará su peso. El sistema capturará el código postal del primer registro seleccionado, se pulsará el botón de mercancías peligrosas según corresponda: «S» o «N» y se activarán los productos que pueden admitirse: en este ejemplo, «carta certificada»:

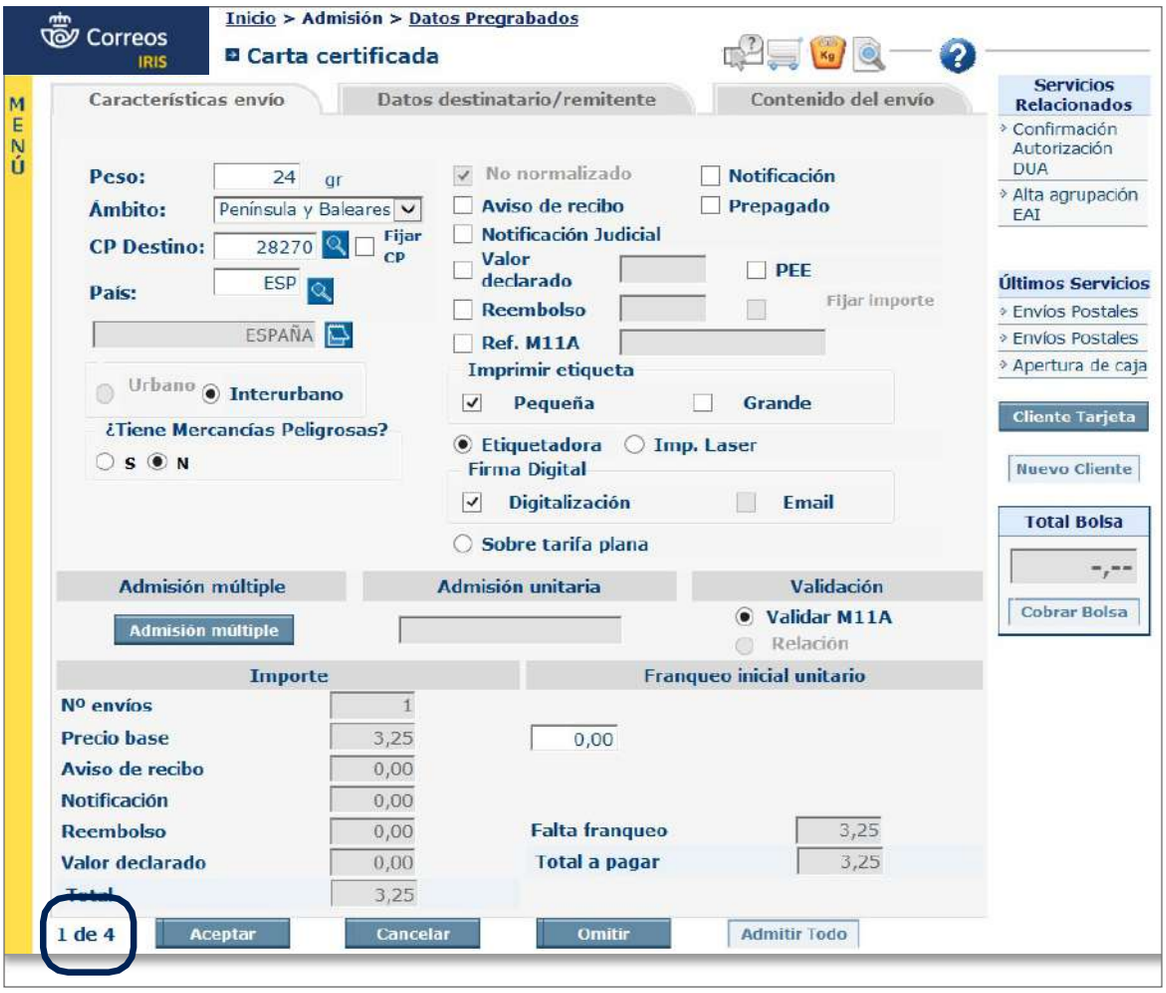
IRIS muestra el frontal de admisión de carta certificada, y en la pestaña de **Características del envío** se encuentra lo siguiente:

- Aparece activado por defecto y sin posibilidad de desactivar «Digitalización».
- No se puede elegir «*e-mail*» como forma de envío del formulario; es necesario elegir esta opción al finalizar la admisión.
- Según el peso de la carta, aparecerá activada etiqueta pequeña o grande; se podrá elegir la etiqueta grande aunque el peso sea inferior a 250 g.
- También aparecerá el número de los envíos pendientes de admitir en la parte inferior izquierda.
- Ya se podría pulsar aceptar y admitir el primer envío, pero no deberá hacerse hasta que se pulse sobre la pestaña «Datos destinatario/remitente» para comprobar que los datos que aparecen se corresponden con los de la carta a admitir: entonces sí se puede pulsar «Aceptar» e IRIS lanza la etiqueta del envío por la impresora de etiquetas.

Una vez admitida la primera carta, el sistema presentará los datos de la segunda, en la que se ha de repetir el proceso de la anterior.

Si en la primera carta se han seleccionado valores añadidos, el sistema los conserva para las siguientes, se pueden modificar en cualquier momento antes de la admisión de la

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



siguiente. Hasta terminar la admisión de los envíos seleccionados, con cada uno se ha de repetir el mismo proceso.

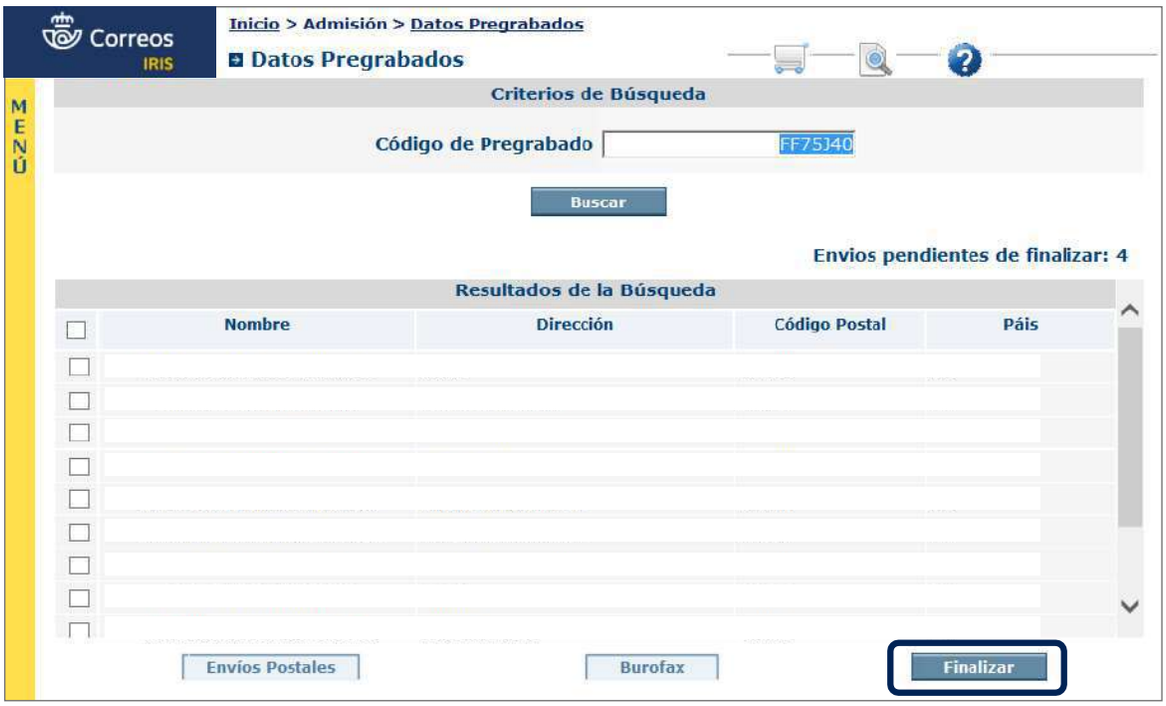
Al pulsar «Aceptar» en el último destino de la selección, IRIS regresa al listado de datos pregrabados donde ya no figuran los admitidos y se pueden seleccionar y seguir admitiendo más envíos hasta utilizar todos los destinos del listado, o finalizar la admisión con los envíos que aporta el cliente. Para salir de la pantalla y dar por terminada la admisión habrá que pulsar en «Finalizar».

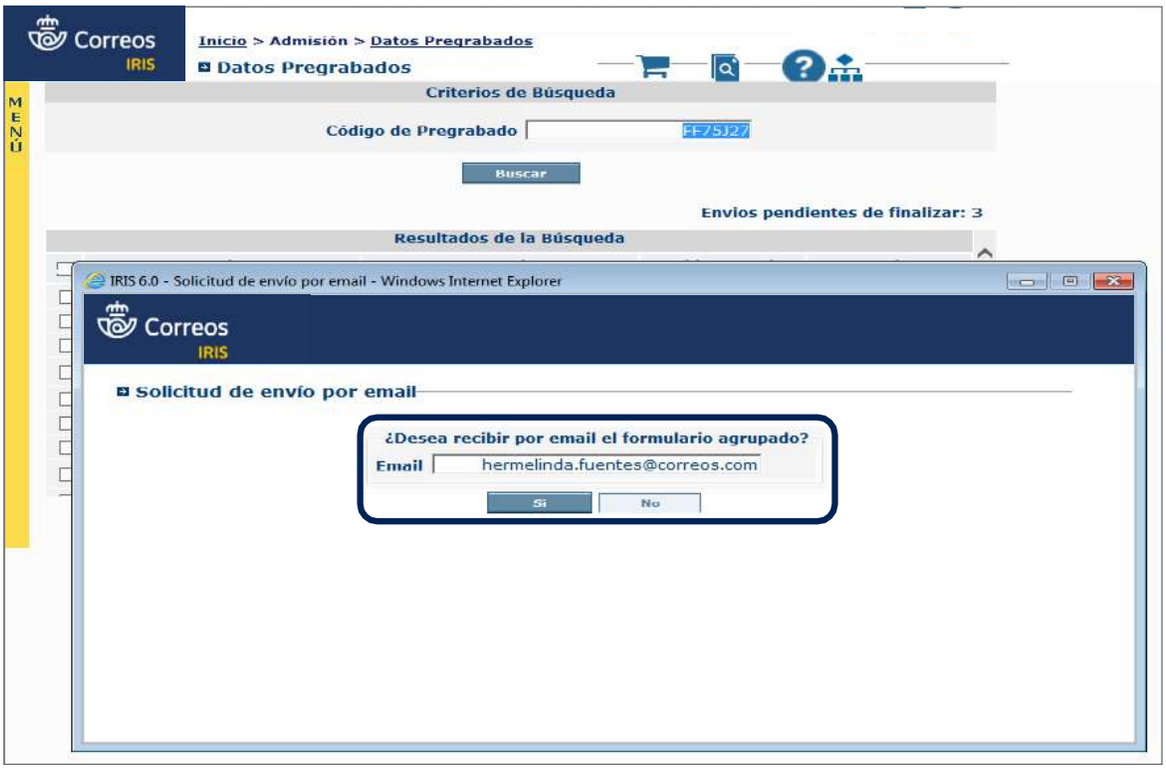
No es necesario terminar todos los envíos en una sola admisión, puede ocurrir que el cliente haya grabado más envíos de los que aporta en esta visita y dejar el resto para próximas visitas, sabiendo que el código que ha generado tiene una caducidad de 15 días.

Cuando se quiera terminar la admisión, se generará la relación de envíos admitidos y se cobrará la caja, se pulsará sobre «Finalizar». Aparecerá una pantalla indicando si el cliente desea recibir la solicitud por *e-mail*, con dos posibilidades:

1. Marcar la opción «No» para la impresión del formulario en la oficina.
2. Introducir una dirección de correo electrónico y marcar la opción «Sí». De esta forma, el cliente recibirá el formulario en su *e-mail* y no se imprimirá en la oficina.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

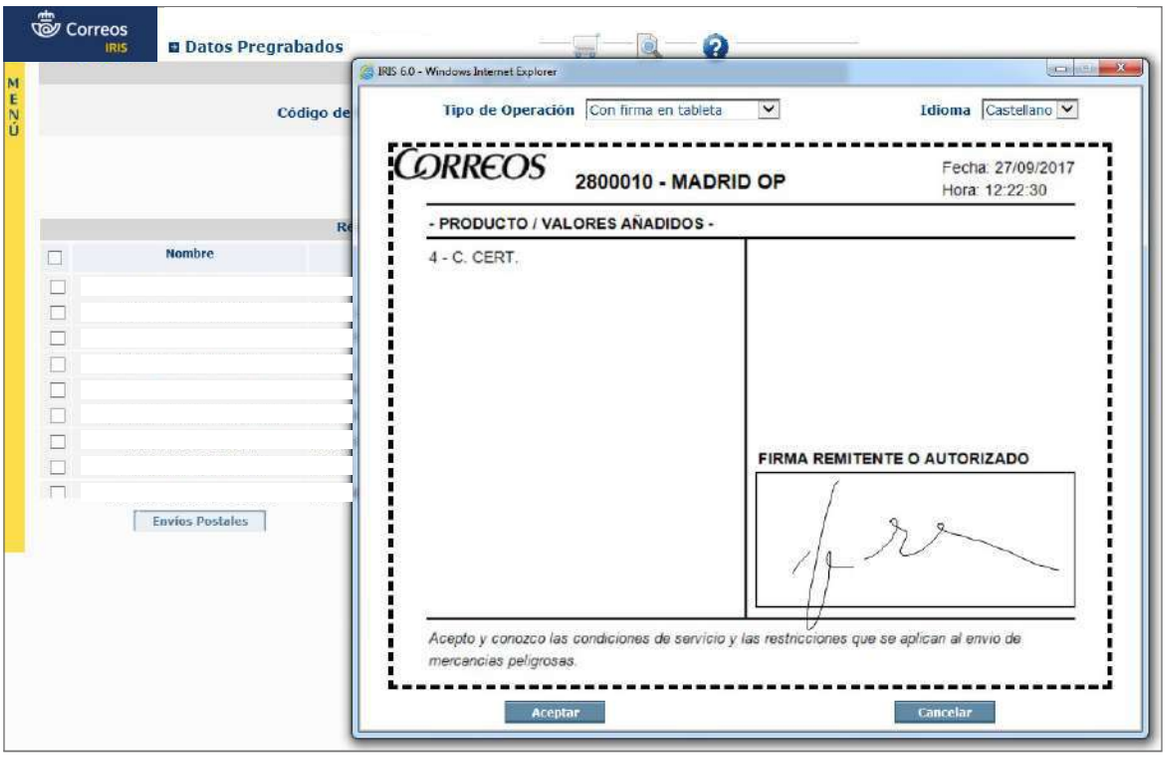




A continuación, se solicitará y recogerá la firma del cliente y se pulsará en «Aceptar».

Cada vez que se seleccione una serie de envíos postales, deberán ser de la misma clase: Cartas Certificadas, Cartas Urgentes, Paq Estándar, etc. Si el cliente trae varias clases de envíos, se irán seleccionando del listado.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Se generará un formulario agrupado con todos los envíos admitidos que se imprimirá por la impresora multifunción o se enviará por *e-mail*.

En el formulario aparecerán los datos de todos los envíos, número, peso, valores añadidos, importe y, como dato nuevo, el «código» que se corresponde con el código que aporta el cliente.

Si el cliente, al grabar sus envíos, ha incluido un número de referencia a alguno, o a todos ellos, también aparecerá en el formulario, en la última línea de la celda de dirección.

Correos SEPI

RELACIÓN DE ENVÍOS REGISTRADOS

Oficina de: 2872594 - MADRID SUC 12
Fecha / Hora: 06/09/2019 09:41:55
Envios admitidos: 1
Importe Total: 53,56
Código: FCDK41J13

Remitente

Recogido por distribución

Firma Remitente o Autorizado
Acepto y conozco las condiciones de servicio y las restricciones que se aplican al envío de mercancías peligrosas

ENVIO	NOMBRE Y APELLIDOS - DIRECCIÓN	PRODUCTO *	PESO GR	VALORES	IMPOR.
CP453059692ES	PRUEBA PRUEBALARGA PARAVER QUE PASA CALLE NUEVA DONDE TERMINA LA TIERRA 5 3ºA [illegible] SAN FRANCISCO - ESTADOS UNIDOS 987654321WWW	PAQUETE INTERNACIONAL STANDARD	218,00		53,56

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

NOTA: En realidad, la admisión de varios envíos no cambia respecto de las admisiones de envíos unitarios, ya que la aplicación se comporta como en una admisión unitaria. La ventaja es que se tienen los datos de los envíos ya grabados.

Esta opción es muy ventajosa para clientes de pago en oficina que traen envíos con relación y que ellos mismos preparan de forma manual.

C) Admisión de burofax/fax

Cuando los envíos a admitir son burofaxes, se pulsará el botón de «Burofax» y el resto de la admisión será como una admisión múltiple de burofax, solo que con los datos ya grabados y al terminar el último burofax seleccionado, la aplicación regresará a la pantalla de códigos para pulsar en «Finalizar» y que se generen los resguardos de admisión y condicionado. Como paso final, se cobrará en caja.

Es necesario recordar que esta operativa solo se puede utilizar con clientes de pago en oficina.

Dónde localizar el formulario de admisión

Una vez terminado todo el proceso de admisión, se ha de recordar siempre pulsar el botón de «Finalizar» para que se desencadene el proceso de impresión del formulario o envío por *e-mail*.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

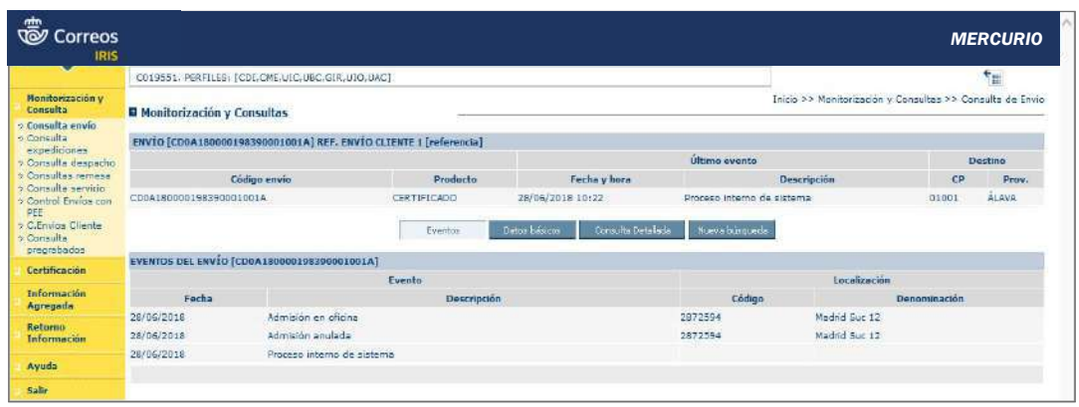
Si se quiere recuperar el formulario, se puede hacer de varias formas, en IRIS o en Mercurio:

- **En IRIS por «Mantenimiento»**
  Cuando aún se tienen los envíos en la oficina, a través del menú de **Gestión de IRIS > Mantenimiento > Certificados**: al seleccionar uno de ellos, y una vez en pantalla, se pulsará para imprimir el formulario con todos los envíos.

- **En Mercurio por «Consulta pregrabados»**
  Al entrar en la aplicación Mercurio (no en el localizador de envíos), se pulsará en «Consulta pregrabados»:

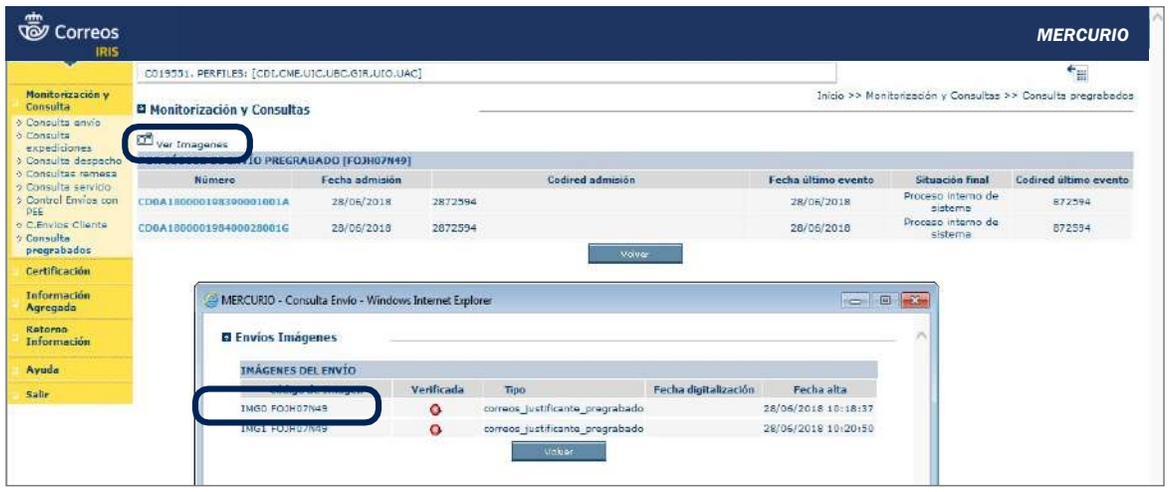
Se introducirá el código que ha traído el cliente en el campo habilitado para ello, se pulsará en «Buscar» y aparecerá toda la información que hay sobre ese código:

Si se pulsa en el número de envío, aparecerá la trazabilidad de dicho envío:

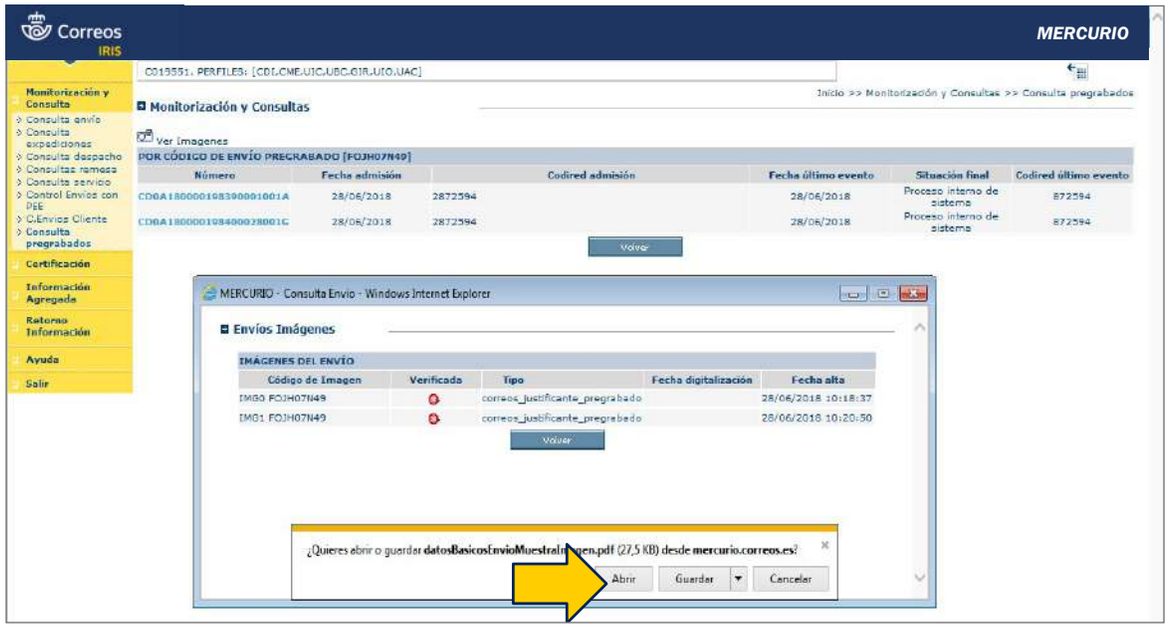


En la parte de arriba, si se pulsa donde indica ver imágenes, aparecerá otro mensaje, que deberá también pulsarse:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Y en el mensaje que devuelve el sistema se pulsará en abrir:



Y aparecerá la imagen del formulario o formularios según se hayan admitido todos los envíos en una sola admisión o en varias. Este formulario podrá imprimirse.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

7.6.5. Admisión de pregrabados a través de Servicio sin Espera

El «**Servicio Sin Espera**» permite al cliente **presentar sus envíos en la Oficina, previa grabación de los destinos en Mi Oficina,** siendo atendidos de forma prioritaria y sin tener que esperar a que se realice la admisión, ya que se tratarán internamente sin necesidad de que el cliente esté presente.

A) Requisitos previos

Glosario

SGTC: Sistema de Gestión de Tarjetas del Cliente.

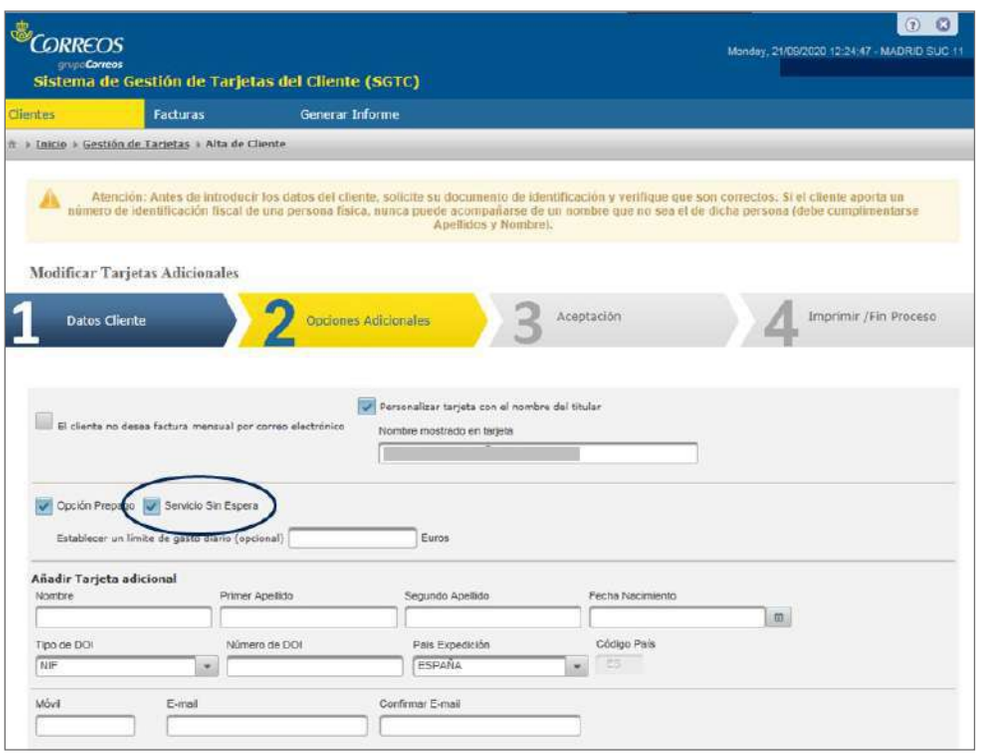
Para acceder a este servicio, el cliente deberá cumplir con las siguientes premisas:

1. Ser un cliente de tarjeta Más Cerca.
2. Tener activado el *check*: «Servicio Sin Espera» en el sistema de gestión de tarjetas del cliente (SGTC).
3. Estar registrado en Mi Oficina como usuario y tener la Tarjeta Más Cerca asociada a sus datos.
4. Disponer de saldo suficiente en la tarjeta para realizar los envíos. La facturación se le cargará en la tarjeta cliente Más Cerca.

Se pueden dar los siguientes supuestos:

El cliente no dispone de Tarjeta Más Cerca

Los clientes que no disponen de este contrato deberán solicitar en su oficina el alta de esta tarjeta, la oficina llevará a cabo el alta de cliente en el sistema de gestión de tarjetas y se deberá marcar el *check* «Servicio Sin Espera».



En el contrato se informa al cliente de las condiciones del servicio.

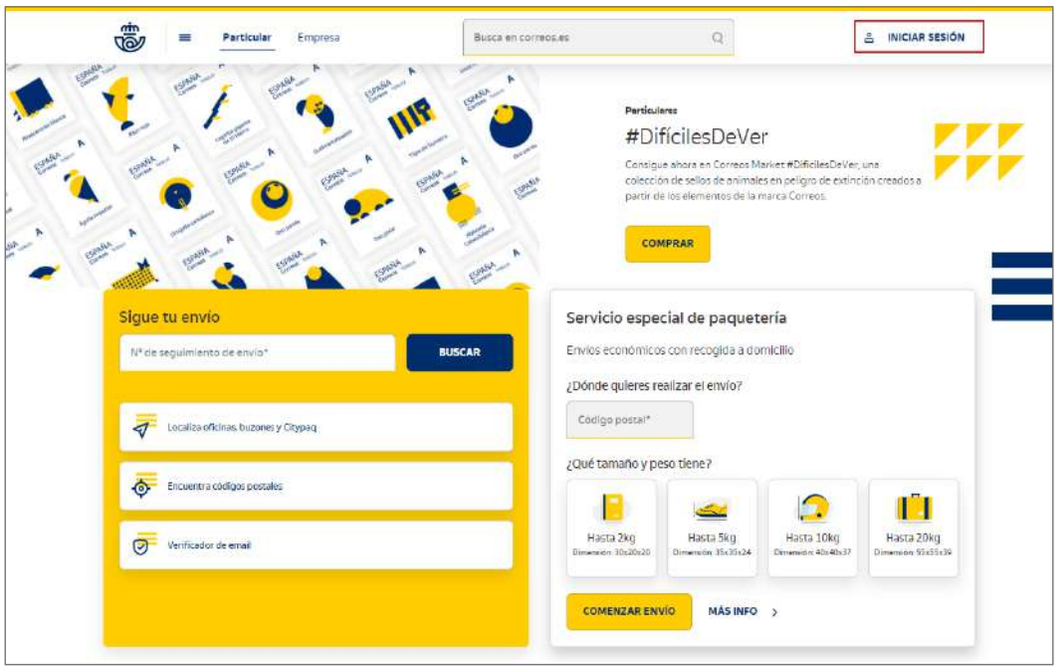
El cliente dispone de Tarjeta Más Cerca

Para **activar servicio en SGTC,** el empleado de la oficina deberá modificar el contrato y activar el *check* «Servicio Sin Espera». El sistema imprimirá un anexo al contrato con las nuevas condiciones.

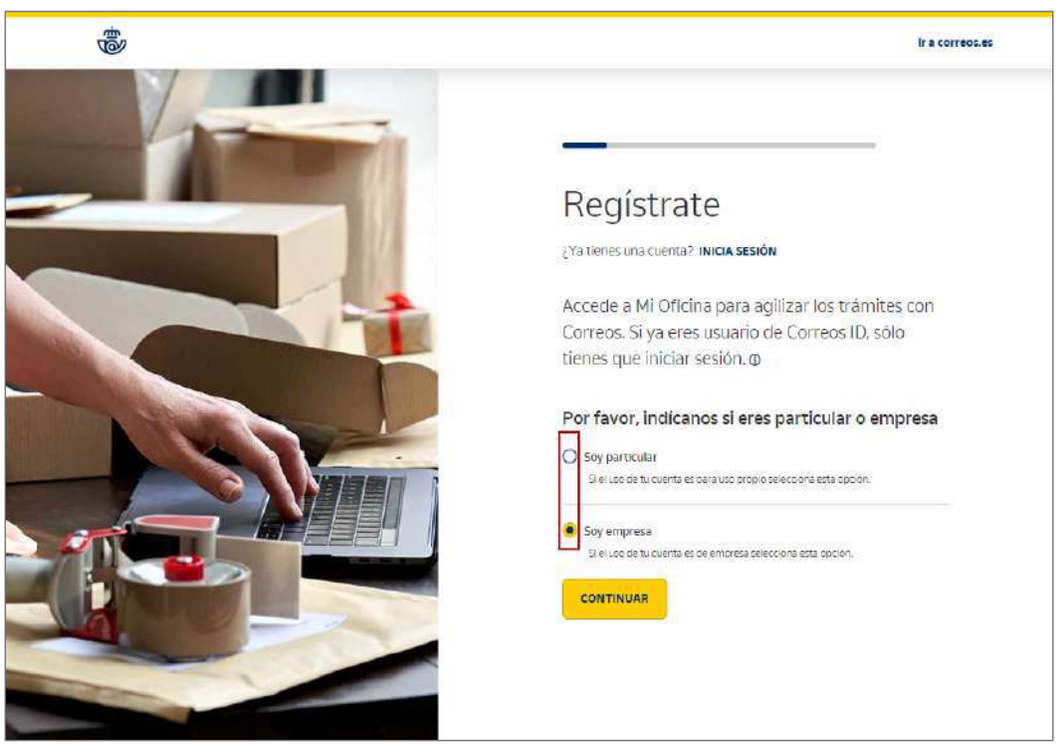
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El cliente no está registrado en Mi Oficina

Para **dar de alta a un usuario en Mi Oficina,** el cliente además de proporcionar los datos personales requeridos, deberá **informar del número de su Tarjeta Más Cerca** para asociarla a su usuario.

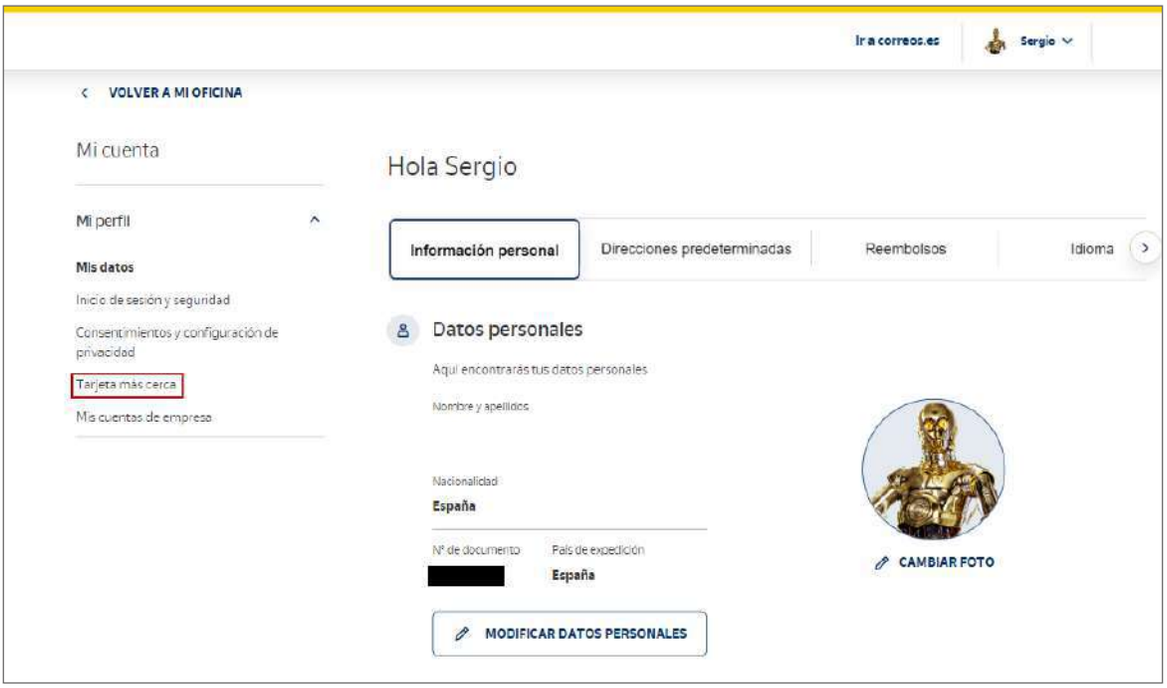


El cliente se tendrá que registrar en Mi Oficina:

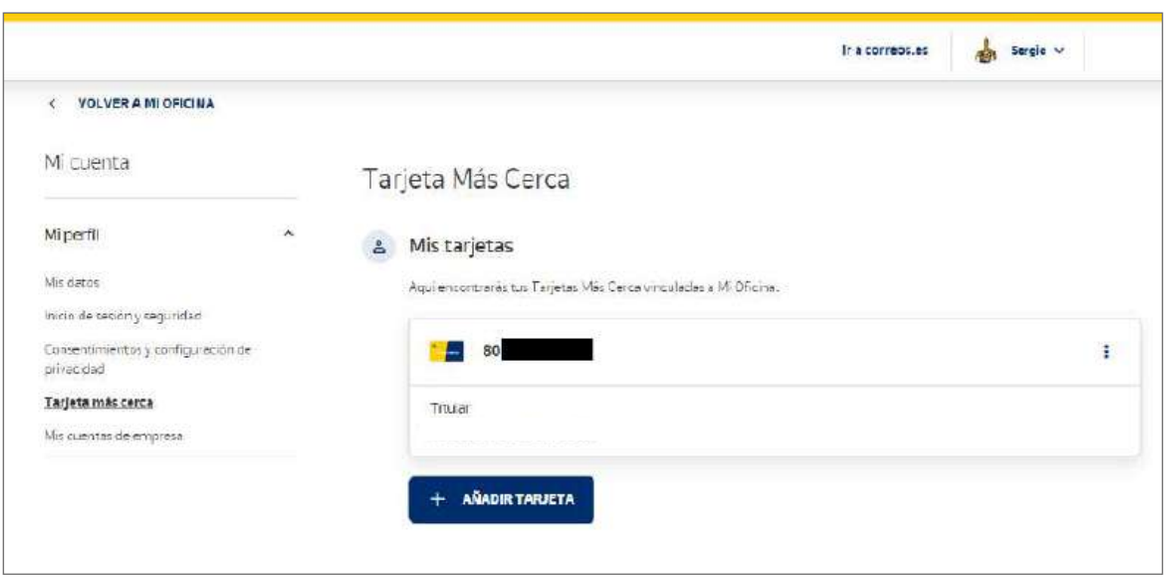


© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Deberá acceder a Mi Perfil y encontrar el apartado de Tarjeta Más Cerca:



Añadiendo su número de tarjeta y el móvil asociado, solo tendrá que verificar su móvil y podrá acceder a los servicios relacionados a su tarjeta.



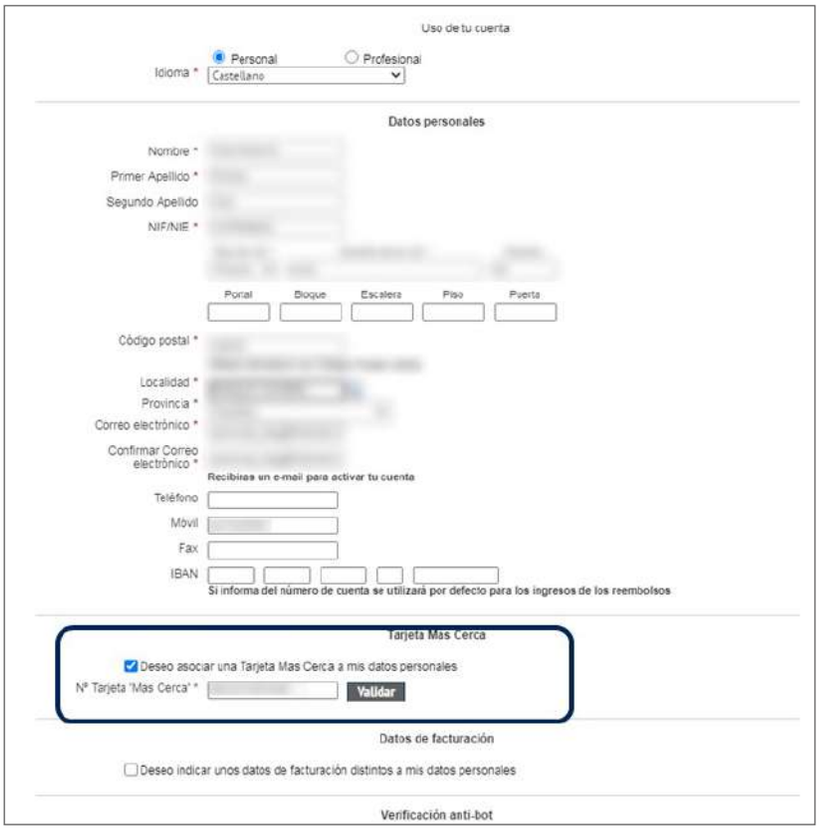
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El cliente está registrado en Mi Oficina

En caso de que ya sea usuario, el cliente solo deberá **vincular su tarjeta a sus datos personales.**

Para ello, deberá acceder a la web de Correos (www.correos.es) y pulsar sobre «INICIAR SESIÓN». Una vez validado el usuario, en el apartado «Tarjeta Más Cerca», activará el *check* «Deseo asociar una Tarjeta Más Cerca a mis datos personales», informará del número de tarjeta en el campo habilitado y pulsará sobre «VALIDAR».

El sistema enviará un SMS al móvil con una clave para que el usuario la introduzca en el sistema y así valide el acceso.

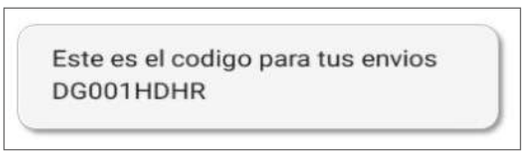


B) Pregrabación del envío

El cliente, una vez que dispone de un usuario en Mi Oficina y su Tarjeta Más Cerca asociada, puede comenzar a **dar de alta los envíos que va a depositar en la oficina,** de igual forma que hace en la actualidad con los pregrabados. La diferencia es que debe identificarse y que, al finalizar la remesa, **el sistema generará un código que comienza por DG en lugar del habitual FO/FA.**

1. El cliente accederá al formulario *online* en la web de Correos: www.correos.es y deberá navegar hasta acceder al formulario *online*: **Otros servicios > Herramientas > Hazlo tú mismo > Formulario *online* para envíos de oficina,** y pulsar sobre «Accede al formulario».
2. Si el cliente no desea generar una remesa por «Servicio Sin Espera», podrá seguir usando el formulario *online* habitual. Bastará con no iniciar sesión y podrá acceder directamente al formulario *online* tradicional. Si por el contrario desea generar un código «Servicio Sin Espera», deberá pulsar en «Identifícate» antes de acceder al formulario e introducir usuario y contraseña de Mi Oficina.
3. Introducirá DNI, *e-mail* o teléfono, marcará el CAPTCHA y pulsará «Siguiente».
4. Introducirá los destinatarios unitariamente o cargará la plantilla de Excel disponible.
5. Aparecerá una pantalla con la información de los envíos dados de alta.
6. El usuario elegirá cómo recibir el código de admisión: por móvil, *e-mail* o impreso.
7. El sistema enviará el código que comenzará por las letras **DG** y que el cliente deberá presentar en la oficina. Este código estará activo durante 15 días naturales desde su emisión; pasado este plazo, será anulado y no podrá utilizarse.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



C) Selección de turno priorizado en el sistema de gestor de turnos Quenda

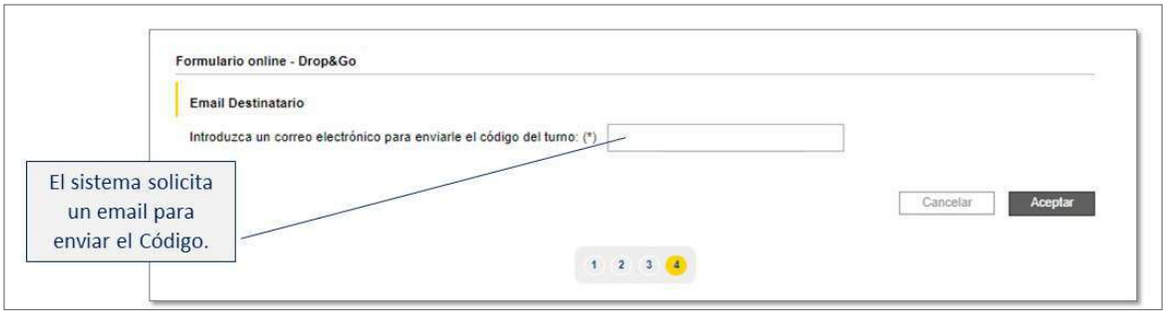
Una de las grandes ventajas que tiene el cliente que utiliza este servicio es disponer de turno priorizado en la red de oficinas.

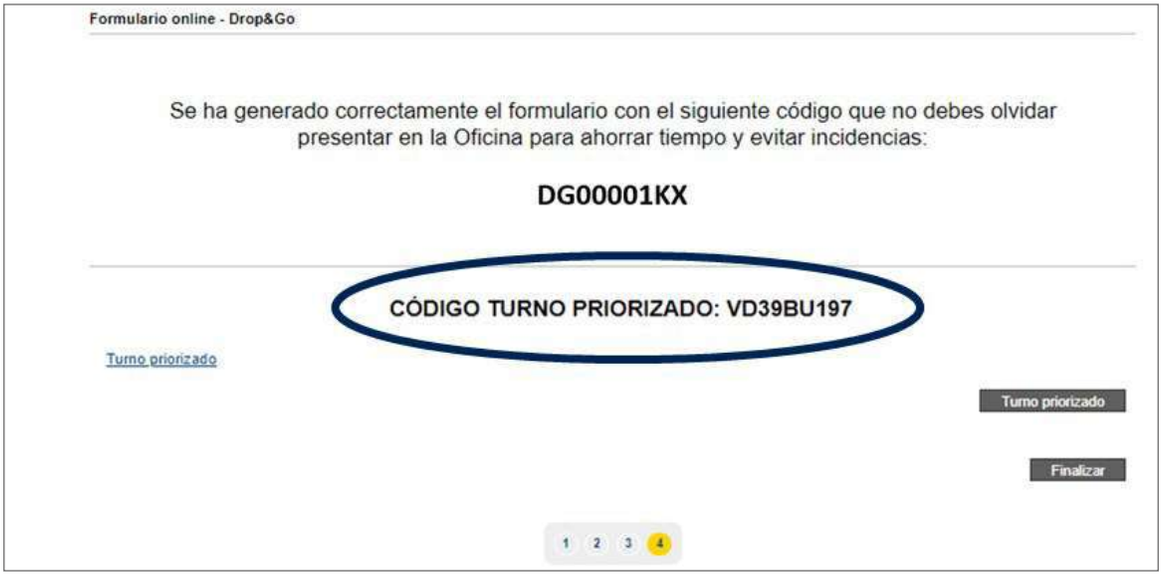
Una vez finalizada la grabación y obtenido el código para realizar los envíos, al cliente se le muestra la opción de pulsar sobre el botón «Turno priorizado», para obtener un código que debe introducir en el gestor de turnos de la oficina, en caso de que la oficina disponga de él. Con este servicio, el cliente será atendido con prioridad en sus trámites en la oficina.

Al pulsar sobre «Turno priorizado», el sistema solicitará un *e-mail* para el **código de turno prioritario.** Una vez informado el *e-mail* y pulsado «Aceptar», el sistema generará un código de turno priorizado, que estará activo durante siete días naturales desde su emisión; transcurrido este periodo, el cliente no podrá utilizar el código de atención priorizada y será atendido por el turno ordinario del gestor de turnos.

NOTA: El uso del «Turno priorizado» únicamente es válido en las oficinas que disponen del sistema de gestor de turnos (Quenda).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.





© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Cuando el cliente llegue a la oficina, lo primero que deberá hacer es **introducir el código de turno priorizado en el gestor de turnos;** seguidamente, elegir el servicio que va a realizar, en este caso «ENVIAR», y esperar a ser llamado. Será llamado por el gestor de turnos con prioridad a otros clientes que hayan accedido con anterioridad a la Oficina, solicitando el mismo servicio.

En la ventanilla únicamente tendrá que presentar el código facilitado para realizar los envíos del Formulario *Online*, que comienza por DG, junto a los envíos postales o burofax que quiera enviar.

D) Admitir el prerregistro con envío priorizado (Selección de turno priorizado en el sistema de gestor de turnos Quenda)

El acceso desde IRIS es el mismo que actualmente se usa para los datos pregrabados. Desde el menú de admisión se pulsará en «Datos Pregrabados» y se introducirá el **código** que facilita el cliente (DGXXXXXXX). IRIS comprueba que se cumplen las condiciones para la admisión de los envíos.

Información al cliente y admisión de envíos de forma presencial

Si al leer el código del Sistema de Gestión de Tarjeta Cliente (SGTC) responde negativamente a la consulta, IRIS no dejará continuar el proceso y mostrará el siguiente mensaje:

- **ERROR EN RELACIÓN DOI/NO TARJETA:** «El número de documento y Tarjeta no son correctos. Informe al cliente que no se puede realizar la operación».
- **ERROR EN ALTA EN CONTRATO:** «El cliente no está dado de alta con el servicio sin esperas. Informe al cliente que no se puede realizar la operación».

También puede ocurrir que IRIS no reconozca el código que aporta el cliente o que este haya superado el plazo de vigencia y se encuentre caducado. En estos casos, IRIS lanza

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

un mensaje al empleado informándole del motivo del rechazo del código. Se informará al cliente de que la admisión por el servicio no puede realizarse y en ambos casos la atención deberá ser presencial.

Si al leer el código SGTC es correcto, se seleccionarán los productos, valores añadidos y se generará albarán (Atención al público).

Tras la validación correcta se mostrará una pantalla con todos los envíos pregrabados por el cliente en la Oficina Virtual. Se seleccionarán los envíos que sean un mismo producto y con los que se va a trabajar (el cliente puede presentar una remesa incompleta) y se pulsará sobre «Nuevo albarán».

A continuación se **seleccionará en** «**Producto**»**,** primero la familia del producto, a elegir entre tres, y una vez elegida la familia, el producto en cuestión:

1. BUROFAX

    - Premium.
    - Premium Plus.

2. CARTA CERTIFICADA

    - Carta Certificada.
    - Carta Certificada Urgente.
    - Carta Certificada Internacional.
    - Carta Urgente Certificada Internacional.

3. PAQUETERÍA

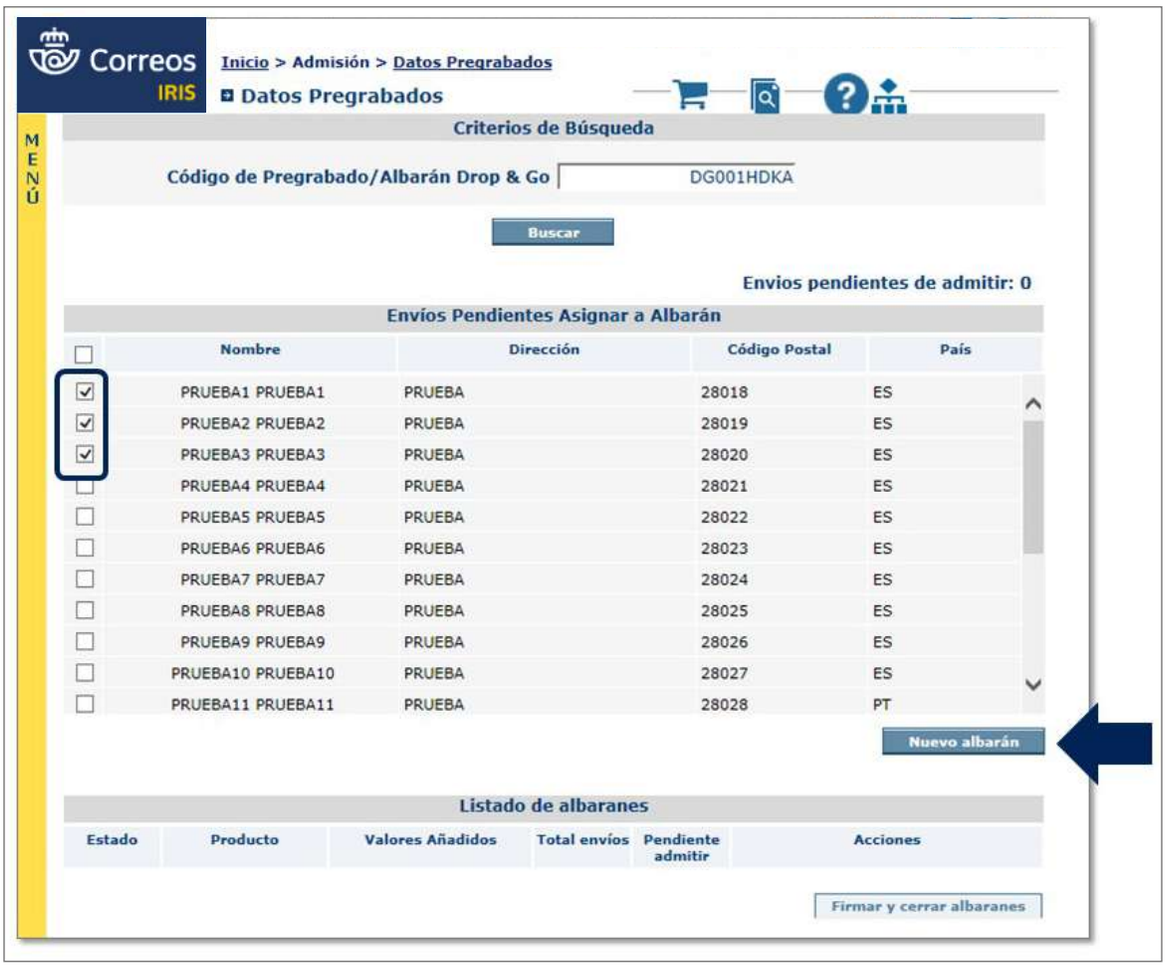
    - Paquete Light.
    - Paquete Azul.
    - Paquete Premium.
    - Paquete Estándar.
    - Paquete Premium Internacional.
    - Paquete Internacional Económico.
    - Paquete Estándar Internacional.

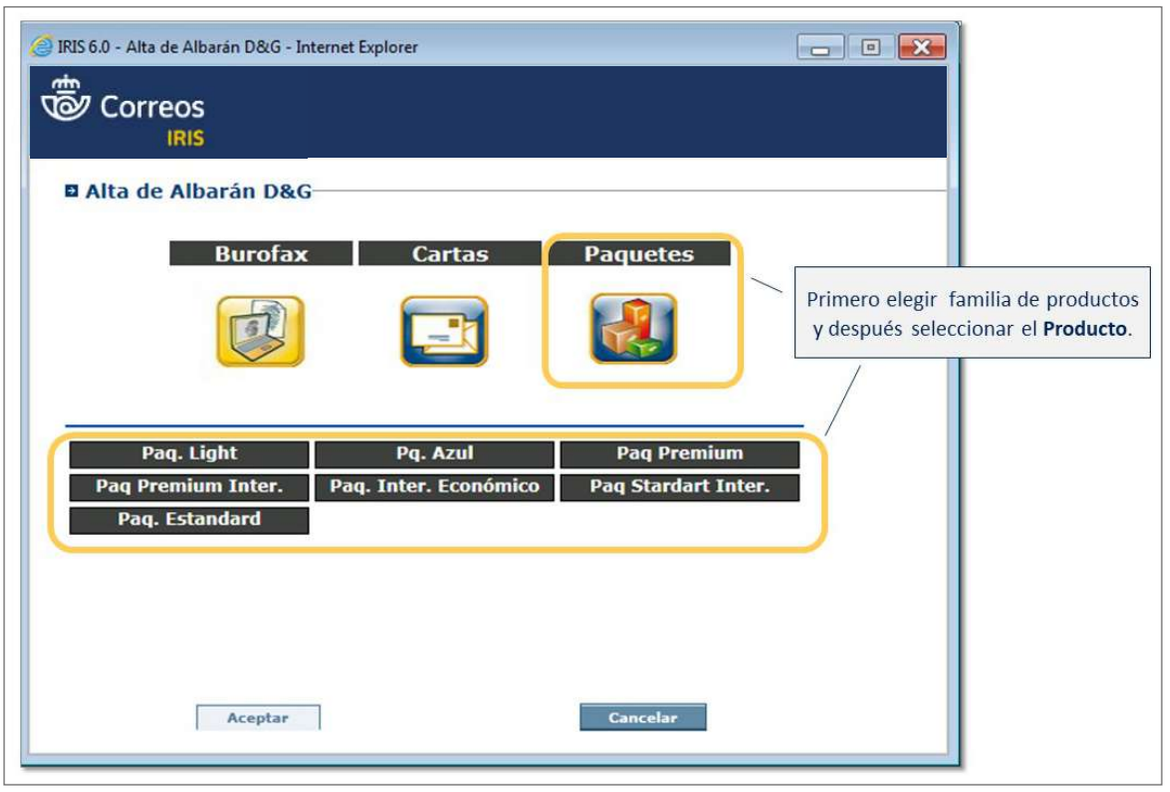
Por último, se seleccionarán **los valores añadidos** y se pulsará «**Aceptar**»**.**

El **albarán** pasará a la parte inferior de la pantalla en estado «**Temporal**»**.** Se tiene que hacer esto con los diferentes productos que presente el cliente. Una vez que se tienen los productos asociados al albarán, se pulsará sobre «Firmar y cerrar albaranes». En este punto se solicitará la firma del cliente en la tableta y se le preguntará cómo quiere recibir el albarán: impreso o por *e-mail*.

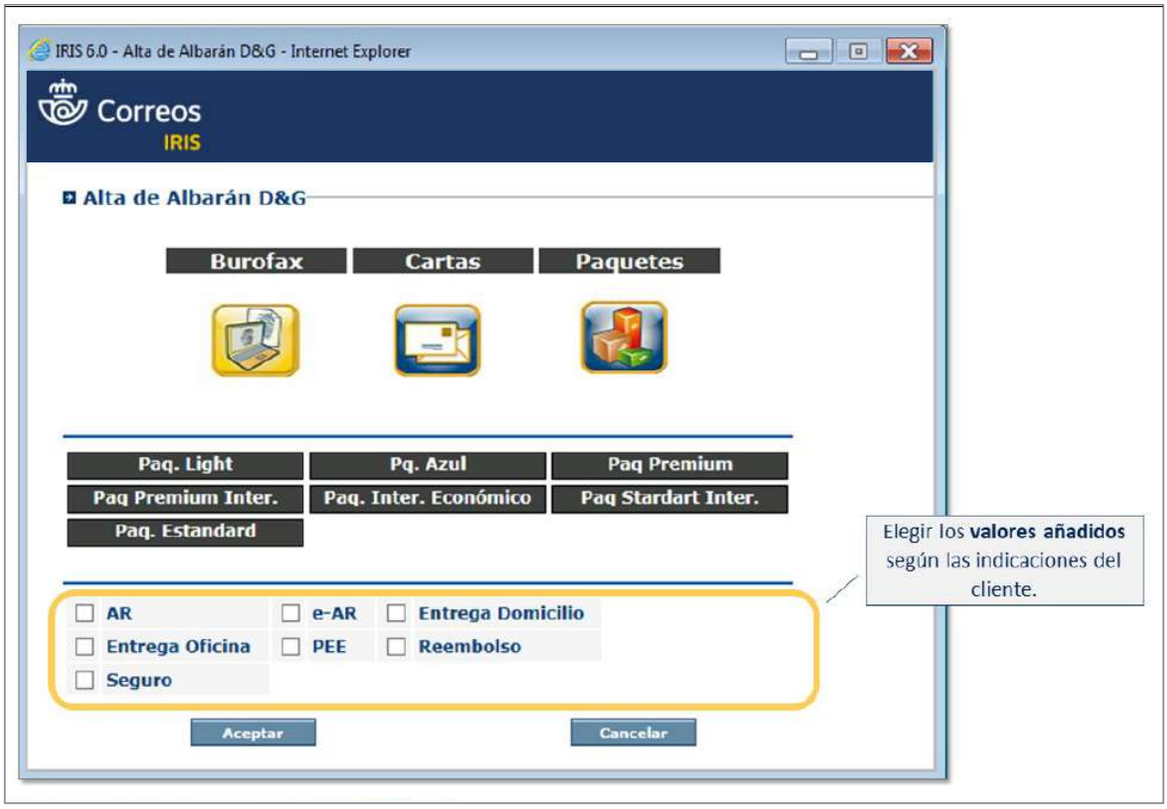
Se despedirá al cliente. A partir de esta recepción de envíos ya no es necesario que esté presente para la admisión.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.





© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Admitir albarán en IRIS

El **albarán** pasará a estado «**Cerrado**» y se habilitará la opción «**Admitir**».

Al pulsar «Admitir», el sistema llevará a la pantalla correspondiente de IRIS (dependiendo del producto elegido) para proceder a su admisión. Los datos del envío serán volcados automáticamente al sistema (remitente, destinatario, valores añadidos...).

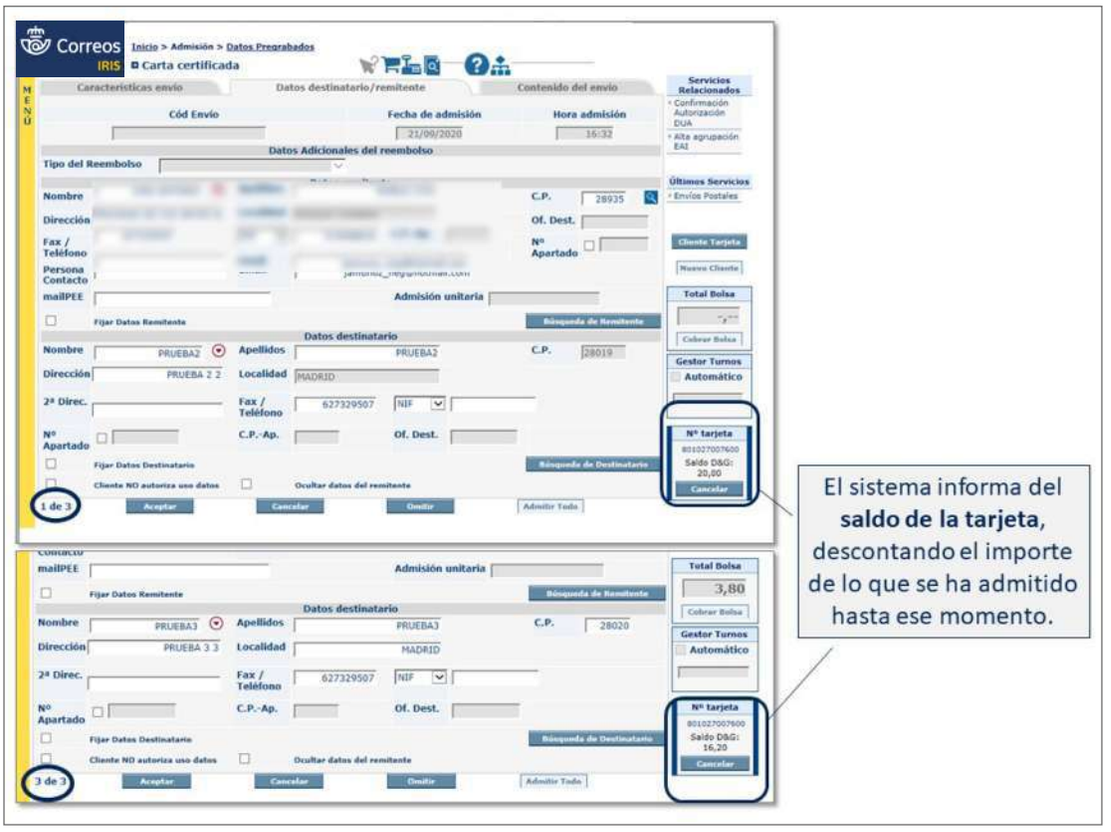
Se comprobará el peso del envío, se seleccionará «Aceptar» y el sistema emitirá la etiqueta para adherir al envío. En todo momento el sistema informa del importe de lo que se lleva admitido, descontándolo del importe total que queda en la tarjeta. En caso de intentar hacer una operación que exceda del saldo disponible, el sistema informará que no es posible.

Al finalizar la admisión de cada albarán de envíos, el sistema preguntará si se desean remitir los resguardos al *e-mail* asociado al cliente que saldrá en el campo por defecto, siendo posible su modificación.

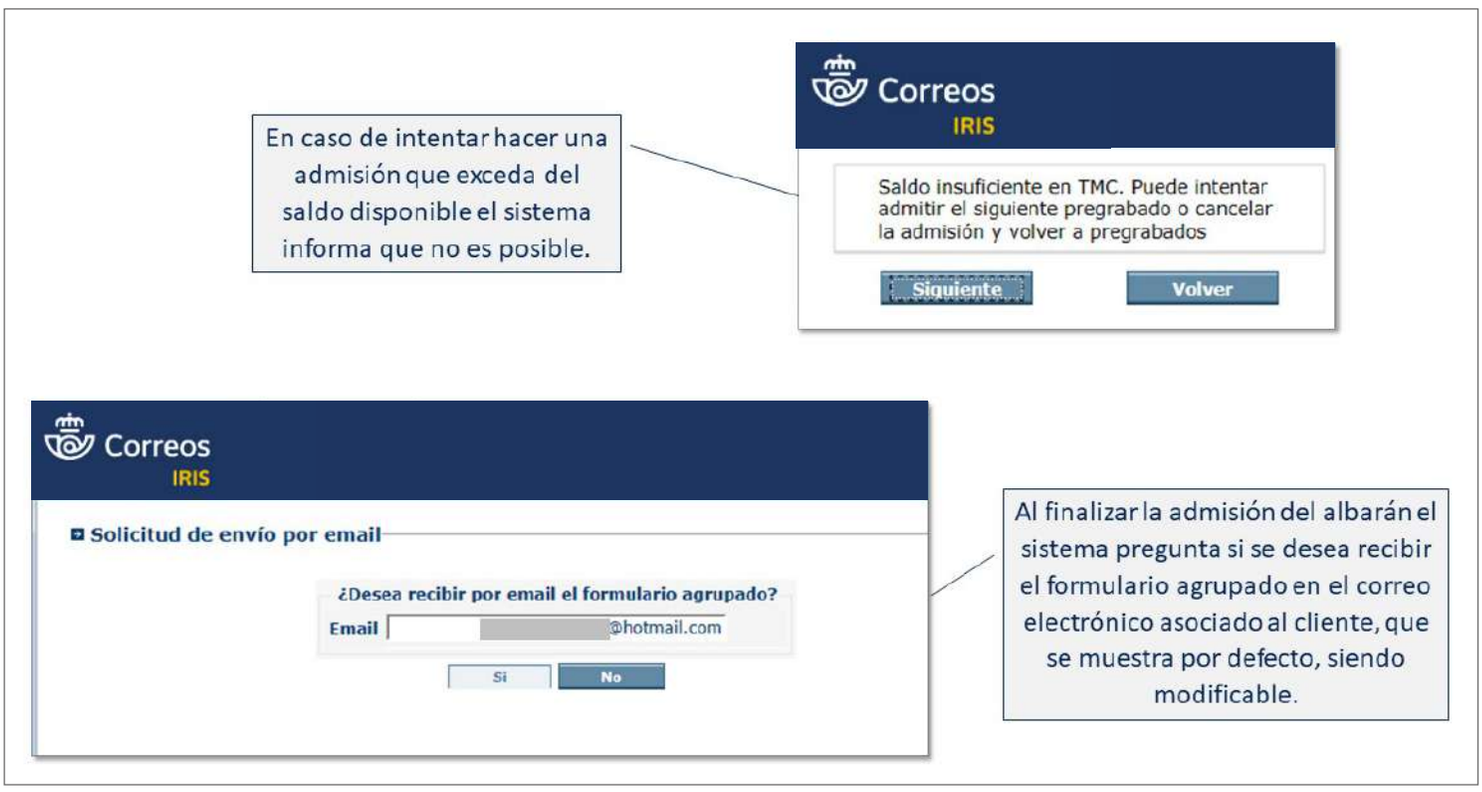
Cada vez que se finaliza la admisión de un albarán completo, el sistema devolverá al menú principal de «Servicio Sin Espera», donde se puede seguir gestionando envíos.

Una vez admitidos todos los envíos del o de los albaranes presentados por el cliente, se seleccionará «Finalizar» en la parte inferior de la pantalla.

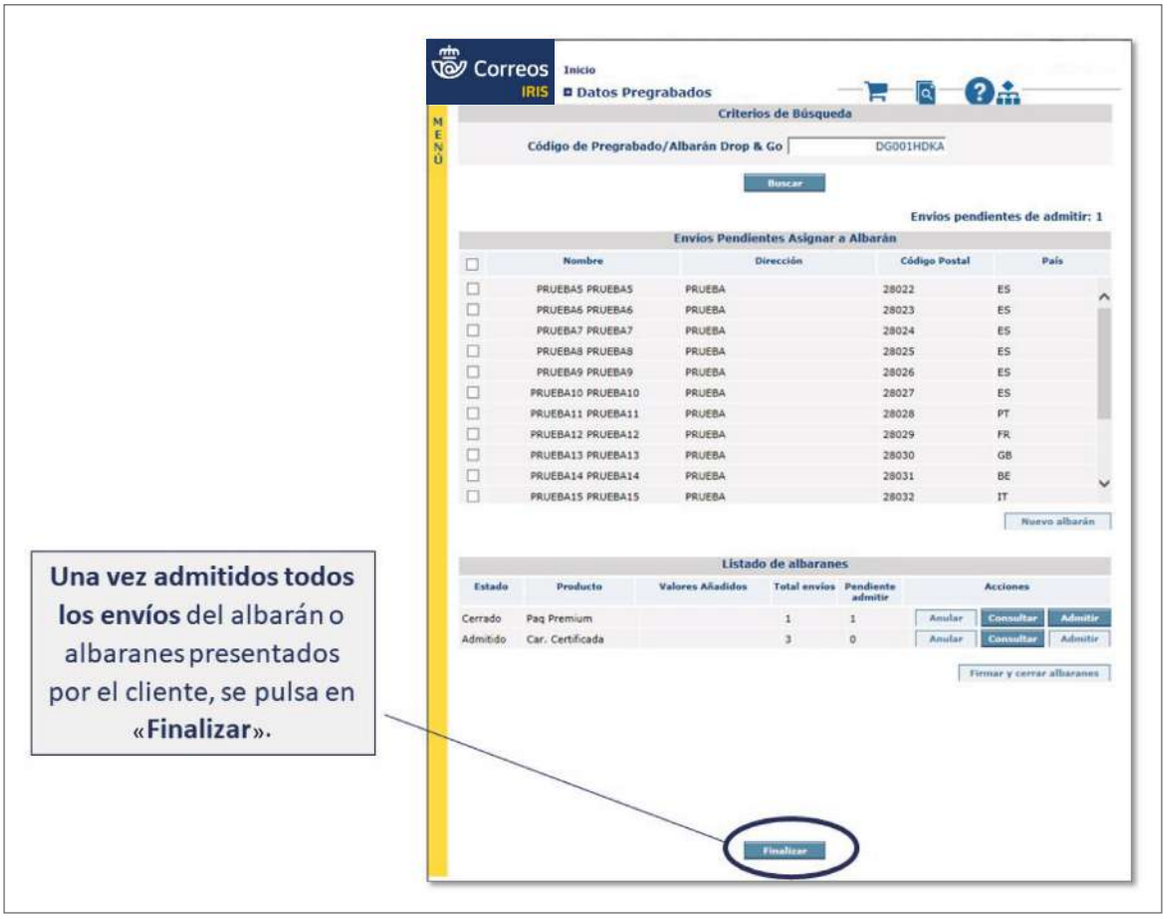
Se solicitará la captura de la firma del cliente en la tableta digitalizadora y en el desplegable de opciones, se seleccionará la opción «Depositado por el cliente».



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Cobrar Bolsa con cargo a Tarjeta Más Cerca

El sistema dirige al menú principal de IRIS y se seleccionará «Cobrar Bolsa».

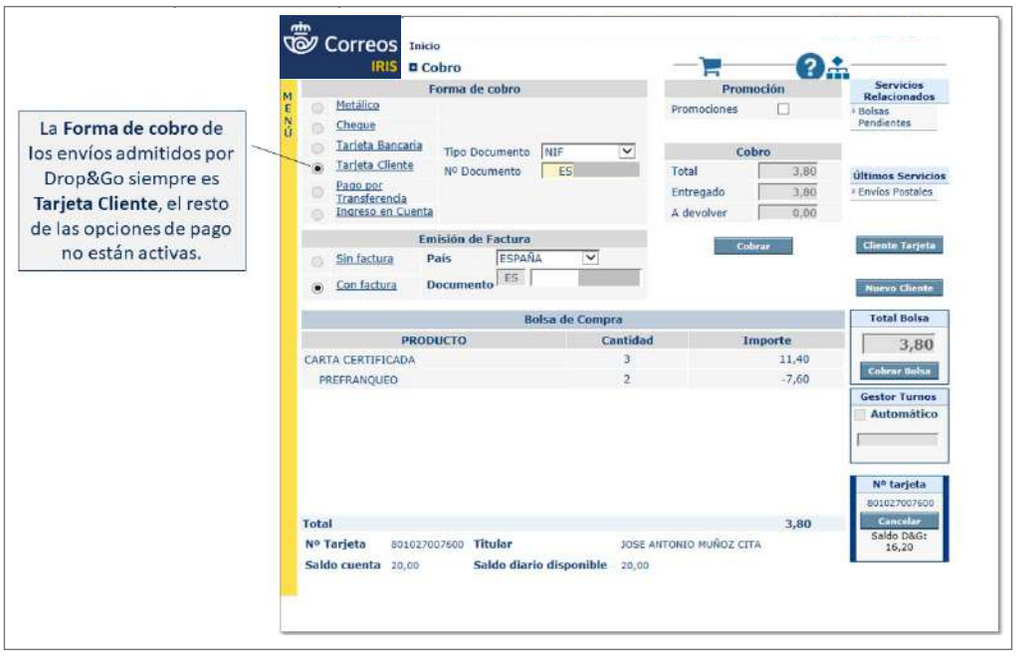
Estos envíos siempre serán pagados a través de la Tarjeta Más Cerca del cliente, por lo que siempre aparecerá esta opción por defecto, y el resto de las opciones que habitualmente ofrece IRIS no serán accesibles.

Se seleccionará «Cobrar» para finalizar la operativa.

Enviar al cliente por *e-mail* albarán y factura

Al finalizar la admisión, el cliente recibirá en su correo electrónico la factura y el albarán de admisión.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



7.6.6. Admisión en Citypaq

El cliente de Correos no solo puede hacer el prerregistro de sus envíos sin desplazarse a una oficina de Correos. También puede depositar el envío en Citypaq de una forma cómoda y sencilla a cualquier hora del día sin tener que esperar en la oficina.

Veamos:

- El prerregistro del envío.
- El depósito en Citypaq.
- La recogida del envío en Citypaq.
- La admisión del envío.

A) El prerregistro del envío

El remitente acudirá a una oficina que disponga de Citypaq asociado para depositar su envío.

La admisión por Citypaq solo afecta a los envíos de paquetería prerregistrados y que tengan informada una **dirección de correo electrónico del remitente;** si no se ha registrado el *e-mail* del cliente en el prerregistro, se podrá hacer en el momento de depósito en el Citypaq, en caso contrario, la admisión deberá ser presencial.

Informar de datos del envío en Citypaq

La captura de los datos del envío podrá realizarse por lectura de un código de barras o mediante el teclado alfanumérico. El sistema verificará el código impidiendo su depósito si no se trata de un envío prerregistrado.

También se puede introducir la referencia del cliente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Si no se ha incluido en el registro el correo electrónico del cliente, o el sistema no lo detecta, se solicitará que se informe con el teclado de la pantalla.

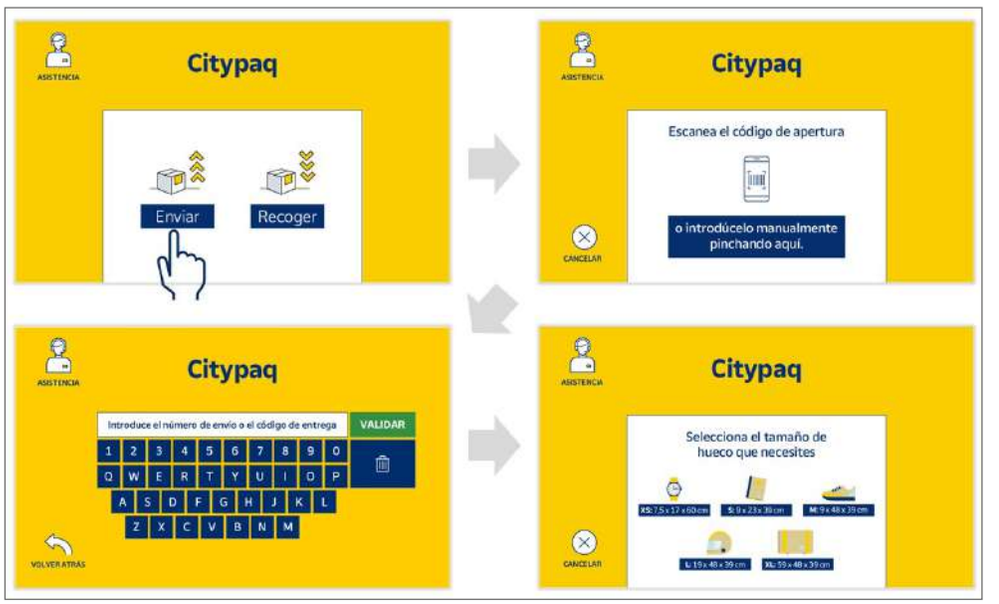
Seleccionar el casillero

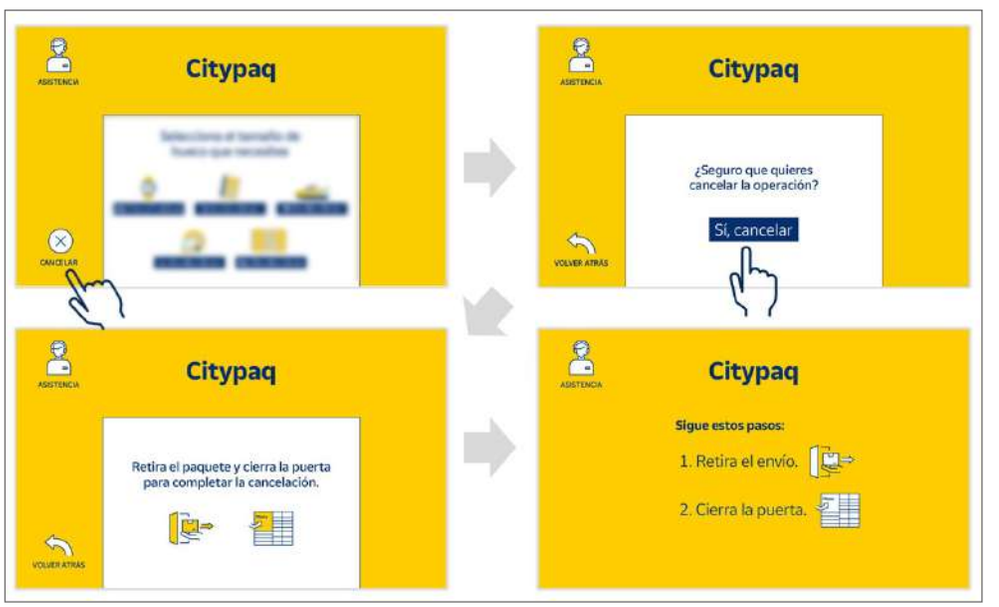
Se mostrará al cliente un listado de las taquillas disponibles en ese momento, con sus dimensiones, en el Citypaq, para que seleccione la que se ajuste al tamaño del envío.

Tamaño de hueco según modelo de mueble (Alto x Ancho x Fondo):

Mueble grande:

- XS: 8 x 22 x 60 cm
- L: 38 x 45 x 60 cm
- S: 8 x 45 x 60 cm
- XL: 78 x 45 x 60 cm
- M: 18 x 45 x 60 cm





Mueble pequeño:

- S: 9 x 23 x 39 cm
- M: 9 x 48 x 39 cm
- L: 19 x 48 x 39 cm
- XL: 59 x 48 x 39 cm

Cancelar envío

Durante el proceso de admisión en Citypaq el cliente puede cancelar la admisión antes de finalizarla pulsando sobre «CANCELAR» en la pantalla. A continuación, deberá confirmar la cancelación en la pantalla, retirar el envío y cerrar la puerta de la taquilla.

En el caso de que el código del envío identifique a un paquete no admisible por Citypaq o que no exista ningún casillero disponible, se indicará al remitente mediante un mensaje en la pantalla del Citypaq. El empleado de atención al público admitirá el envío por ventanilla.

En caso de envíos prerregistrados, el empleado de la oficina admitirá el envío según el procedimiento establecido para los envíos prerregistrados.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El cliente deberá realizar su envío por ventanilla o intentarlo más tarde en el Citypaq.

El código introducido es erróneo o el envío no está prerregistrado.

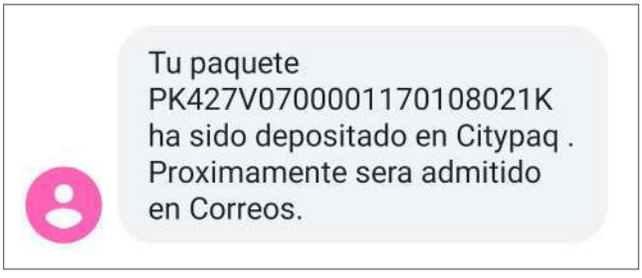
B) El depósito del envío en el casillero de Citypaq

Una vez informados los datos necesarios, se abrirá la puerta del casillero correspondiente, el remitente depositará el envío y cerrará la puerta.

IMPORTANTE: En caso de cierre accidental de la puerta o si el tamaño del envío impide su depósito en la taquilla seleccionada, el cliente dispone de 10 minutos para poder realizar de nuevo el proceso de depósito con el mismo código.

Enviar aviso de depósito al remitente

Citypaq enviará un mensaje SMS y/o correo electrónico al remitente informando que su envío ha sido depositado y está pendiente de ser retirado por Correos, con información de la dirección donde se encuentra ubicado el Citypaq/Oficina.



Generar aviso de envío pendiente para la Oficina

Se mostrará en IRIS un mensaje de aviso para que el empleado de la oficina retire el envío y proceda a su admisión en IRIS.

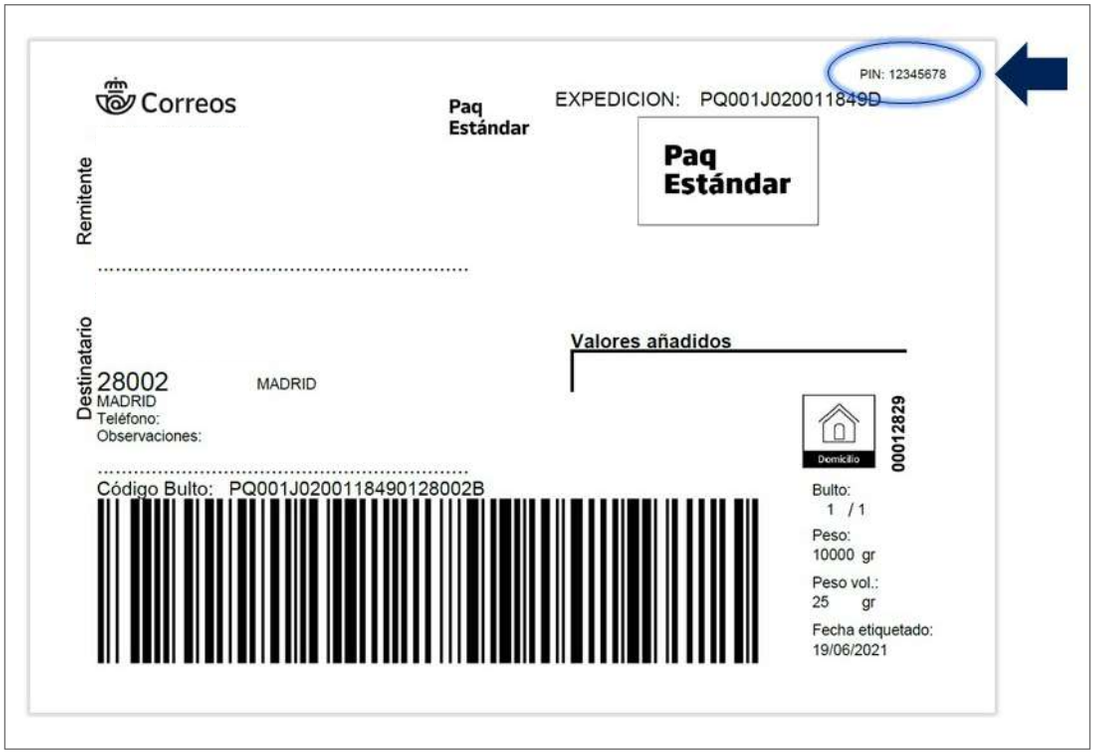
El empleado de la oficina accederá pulsando sobre el mismo mensaje que se muestra en el menú de inicio o por el menú de **Gestión de IRIS > Admisión de Citypaq**.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Pulsará sobre el aviso para acceder a los envíos pendientes de admitir. Seleccionará la fila del envío y pulsará sobre «Imprimir Etiqueta». En la etiqueta aparece el código para la apertura del casillero Citypaq.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

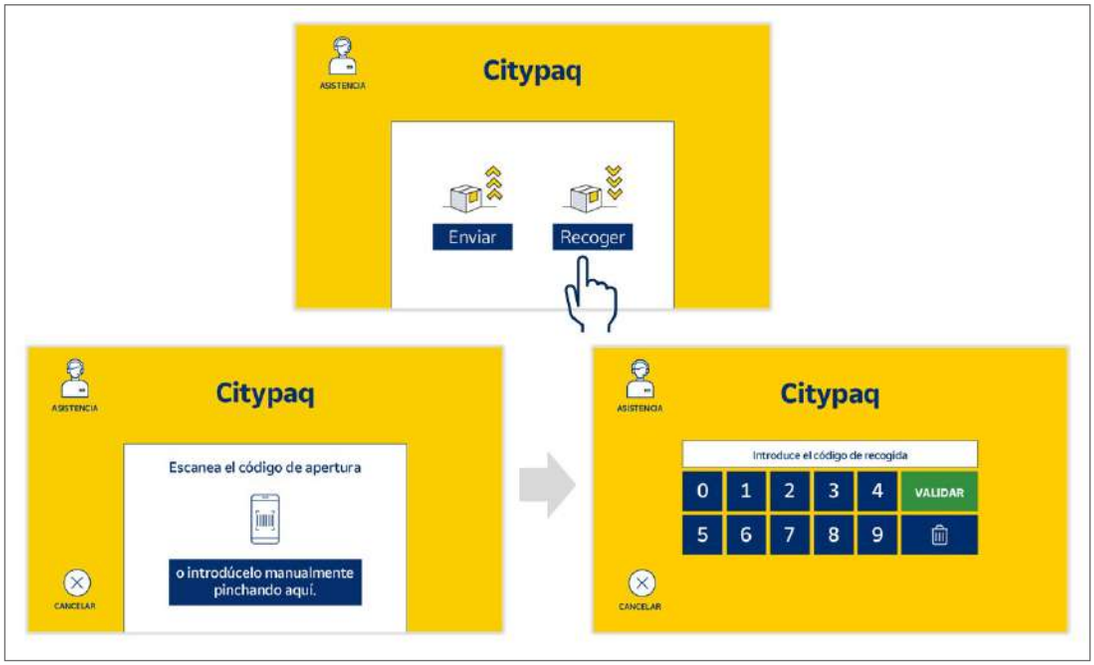
Aparecerá el código pin en la esquina superior derecha de la etiqueta.



Recoger el envío del casillero Citypaq

El empleado de la oficina se dirigirá al Citypaq, seleccionará «Recoger» e introducirá el código o escaneará el código de barras, se abrirá la puerta de la taquilla, retirará el envío y la cerrará. En ese momento se genera un aviso al cliente indicándole que el envío ha sido retirado del Citypaq.

En caso de cierre accidental de la puerta, el empleado dispone de 10 minutos para poder realizar de nuevo la recogida con el mismo código.



C) La admisión en IRIS

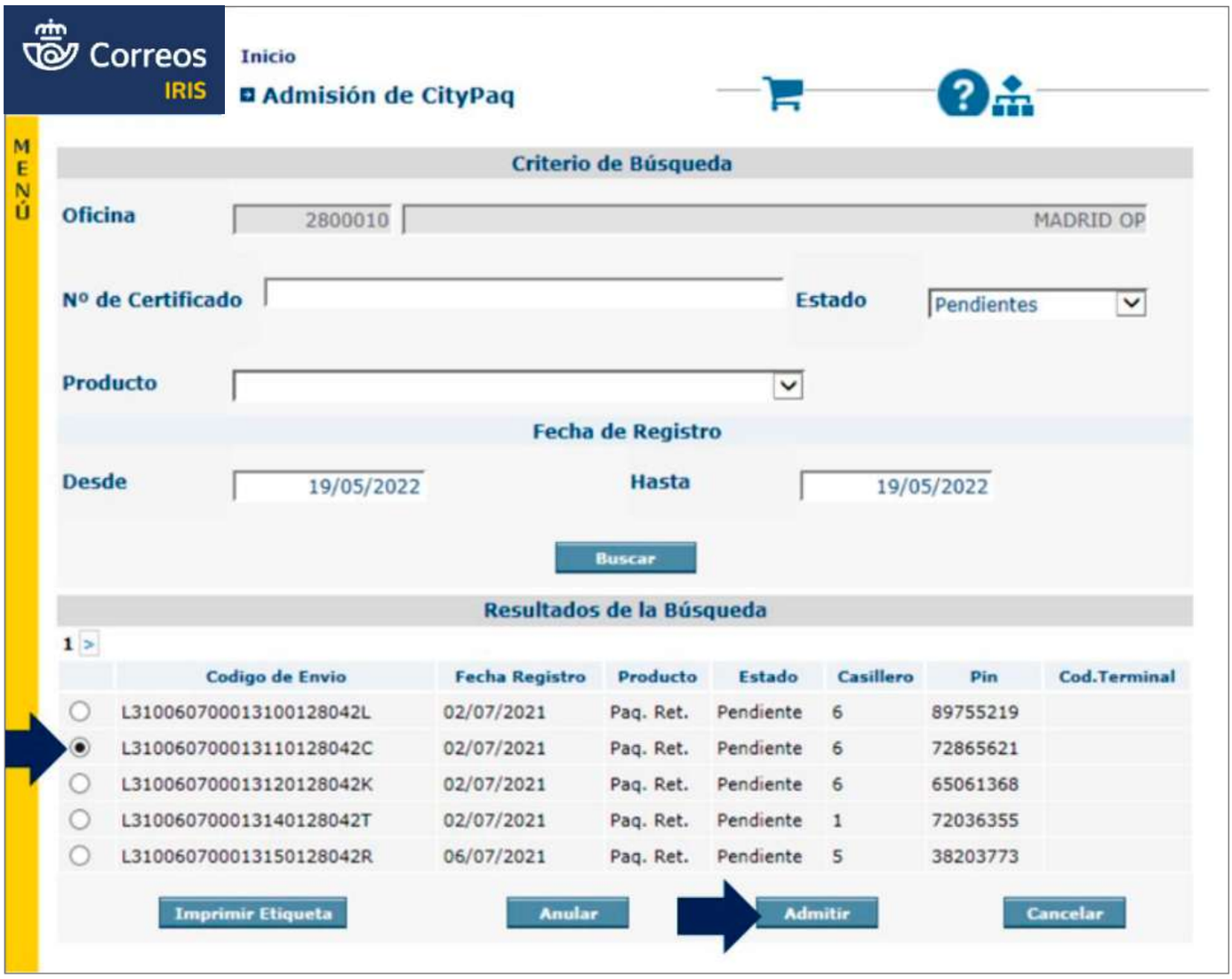
El empleado de la oficina admitirá el envío en IRIS accediendo por el mismo mensaje de la aplicación que se muestra en el menú de inicio o por el menú de **Gestión de IRIS > Admisión de Citypaq**. Seleccionará el *check* de la fila del envío y pulsará sobre «Admitir».

En caso de que el cliente no haya facilitado una dirección de correo electrónico donde recibir el formulario de admisión, la admisión deberá realizarse por el menú de **Admisión de IRIS > Envíos postales**, como un envío prerregistrado habitual y desmarcar la opción de envío por *e-mail*. El formulario impreso no se conservará en la oficina, enviándose a Destrucción Segura. Si posteriormente el cliente solicita el formulario de admisión, la impresión se realizará desde Mercurio o Minerva.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Para solventar dudas/cuestiones de proceso u operativa, el empleado puede contactar con el responsable del servicio.

En caso de incidencias técnicas con la máquina, se deberá dar de alta una incidencia por POST o llamar al Centro de Atención al Usuario.

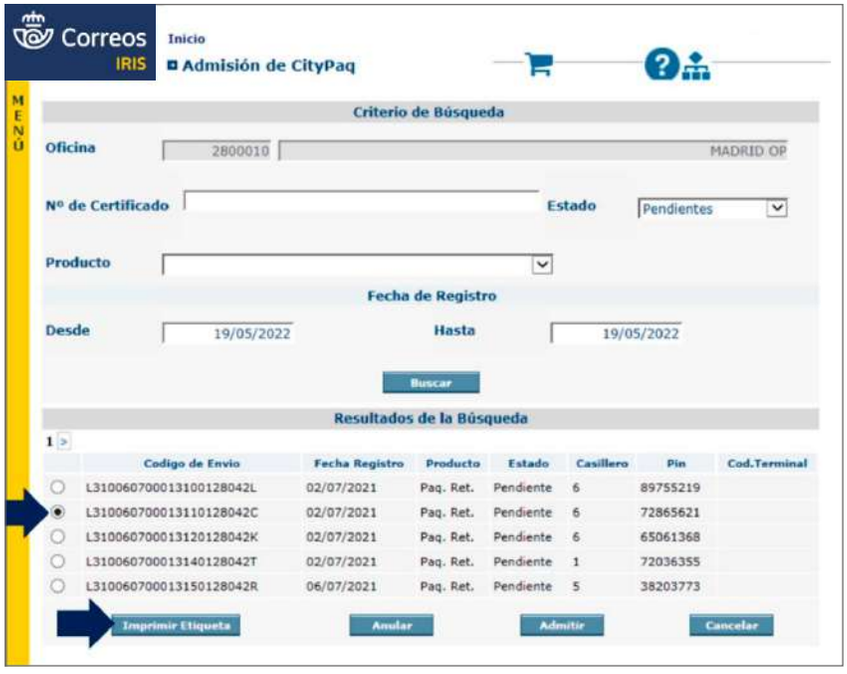


Enviar formulario al remitente por *e-mail*

En caso de que el cliente no haya depositado en el Citypaq ningún paquete, el empleado de la oficina anulará el envío en IRIS accediendo por el mismo mensaje de la aplicación que se muestra en el menú de inicio o por el menú de **Gestión de IRIS > Admisión de Citypaq**. Seleccionará el *check* de la fila del envío y pulsará sobre «Anular».

Una vez admitido, se enviará el formulario de admisión por *e-mail* al remitente desde la opción «Depositado por cliente», al no capturar la firma de forma presencial.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



D) Prerregistro erróneo

El empleado de la oficina deberá comprobar si es correcto el prerregistro del envío a la hora de admitirlo en IRIS.

En caso de no poder admitir el envío en IRIS, el empleado de la oficina contacta con el cliente para que pase a recoger el envío, ya que no se puede cursar puesto que el prerregistro no está activo.

En caso de no poder contactar con el remitente, el envío permanece en el archivo de la oficina.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

7.7. Clasificación y contenerización en las oficinas

Toda la correspondencia admitida en la oficina se clasificará en los contenedores de acuerdo con la Tabla de Clasificación y Rotulación para ser transportada a los Centros de Tratamiento teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Todas las oficinas deben utilizar la bandeja más pequeña posible según el volumen de envíos para optimizar el transporte de estos.
- En las oficinas debe haber provisión de todas las clases de bandejas y carros suficientes ajustándose al volumen de admisión de cada oficina.
- Todas las bandejas deben circular sin tapa.
- Los envíos que por su volumen no quepan en ningún formato de bandeja deben circular al descubierto en carros.
- Las bandejas de color azul no se pueden utilizar para la contenerización de envíos nacidos en la oficina, ya que son exclusivas para el correo IPC.

En primer lugar, se procederá a preparar las bandejas para la clasificación de la correspondencia, rotulando las mismas con las etiquetas correspondientes, de acuerdo con los criterios de clasificación y rotulación del correo.

Contenerización de envíos cancelados con matasellos

Para asegurar que los envíos admitidos en Oficina, a los que se inutiliza el franqueo con los Matasellos Filatélicos Manuales habilitados al efecto, en Oficinas Principales, Oficinas Turísticas o en determinadas Oficinas Postales, por causas conmemorativas especiales, no sean objeto de nuevo matasellado en procesos automatizados posteriores en CTA's que le haga perder el valor filatélico, se les debe dar el tratamiento siguiente:

- Las Oficinas Postales admitirán los envíos y cancelarán los sellos con el matasello Filatélico cuando así sea solicitado por el remitente.
- Posteriormente, los contenerizarán en las correspondientes bandejas, que se indican en este mismo documento de Clasificación y Rotulación (Bandejas de Normalizado o No Normalizado según corresponda).
- Nunca se incluirá en la bandeja de BUZONES porque esta bandeja se lleva siempre a cancelación automática, con lo que se produciría el doble matasellado.

Contenerización de correo ordinario

Ámbito nacional con carácter general

1*. Envíos encarados hacia el lado amarillo del contenedor y con el sello hacia la parte superior del mismo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

	CONTENIDO	EMPAREJADO	CONTENEDOR	ROTULACIÓN
Cartas	Envíos normalizados franqueados con sello (se envían sin matasellar) ***	1*	Contenedor pequeño A	BUZONES
	Resto de formatos franqueados con sello (se envían sin matasellar) ***	2*	Contenedor A, B o C según tamaño	
Cartas y publicorreo	Admisiones de más de 30 envíos de un solo cliente acompañados del listado de IRIS de envíos ordinarios no etiquetados (5) (Oficinas que no tengan canceladora y previa comunicación a la Jefatura de Red)	4*	Normalizado Contenedor A	envíos SIN CANCELAR
			No normalizado Contenedor A, B según tamaño	
			Gordo Contenedor A, B o C según tamaño	

2*. Envíos tumbados, mirando hacia la tapa del contenedor y con el sello en el lado amarillo del mismo.

*** Estos envíos no se incluirán en la estadística de la oficina. El publicorreo normalizado franqueado con sello no será incluido en esta bandeja; deberá matasellarse en la oficina e incluirse en la bandeja de normalizado.

4*. Envíos encarados o tumbados hacia el lado amarillo del contenedor.

(5) Solo se utilizará en oficinas que no tengan canceladora, o esté averiada, y tampoco dispongan de franqueadora. Podrán enviarse mezcladas cartas e impresos, pero en bandejas separadas lo nacional de lo internacional, SIEMPRE ACOMPAÑADOS DEL LISTADO QUE SE GENERE EN IRIS.

NOTA: Todo el correo admitido antes de la salida de la ruta deberá cursarse en ella, es la única forma de asegurar la calidad que está definida.

Áreas territoriales (Noroeste, Norte, Noreste, Centro, Este, Sur e Insular) de ámbito nacional

Separación en oficinas de correo ordinario:

La contenerización se realizará según se muestra en la tabla y los contenedores serán debidamente rotulados tal y como se indica en cada caso.

En cada área existe un CTA de referencia que agrupa en algunos casos varias provincias.

Se deberán utilizar siempre **contenedores diferenciados** sin importar el número de envíos que contengan. Asimismo, se utilizará el **contenedor de menor tamaño** para optimizar el transporte.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

	CONTENIDO	EMPAREJADO	CONTENEDOR	ROTULACIÓN
Cartas	Envíos normalizados franqueados con sello (se envían sin matasellar) ***	1*	A	
	Resto de formatos franqueados con sello (se envían sin matasellar) ***	2*	A, B o C según tamaño	
Cartas y publicorreo	Admisiones de más de 30 envíos de un solo cliente acompañados del listado de IRIS de envíos ordinarios no etiquetados (5) (Oficinas que no tengan canceladora y previa comunicación a la Jefatura de Red)	4*	Normalizado A	
			No normalizado A, B según tamaño	
			Gordo A, B o C según tamaño	
Cartas y publicorreo ordinario	Envíos normalizados	1*	A	
	Envíos no normalizados (incluir todos los envíos con destino nacional)	2*	B	
	Envíos ordinarios «Gordo manual» * Que por formato no quepan en bandeja B. * Devuelto, mal encaminado y/o reexpedido con destino nacional e internacional. Excepto envíos nacidos con códigos de barras (6)	2*	A,B o C	
	Internacional (incluir todos los formatos, Nacido)	2*	A o B	
	Publibuzón	3*	A, B o C	

El correo de recogida de buzones de calle de localidades (que entregan las UR a la Oficina) se remitirá rotulado **a buzones** sin separación de formatos y sin trabajar.

1*. Envíos encarados hacia el lado amarillo del contenedor y con el sello hacia la parte superior del mismo.

2*. Envíos tumbados, mirando hacia la tapa del contenedor y con el sello en el lado amarillo del mismo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

*** Estos envíos no se incluyen en la estadística de la oficina. El publicorreo normalizado franqueado con sello no debe ser incluido en esta bandeja; deberá matasellarse en la oficina e incluirse en la bandeja de normalizado.

3*. El Publibuzón se cursará con la documentación de distribución.

4*. Envíos encarados o tumbados hacia el lado amarillo del contenedor.

(5) Solo se utilizará en oficinas que no tengan canceladora, o esté averiada, y tampoco dispongan de franqueadora. Podrán enviarse mezcladas cartas e impresos, pero en bandejas separadas lo nacional de lo internacional, SIEMPRE ACOMPAÑADOS DEL LISTADO QUE SE GENERE EN IRIS.

(6) Los envíos nacidos con código de barras se incluirán en la bandeja de REGISTRADOS > 7 mm; y los devueltos, en la bandeja de GORDO.

NOTA: Todo el correo admitido antes de la salida de la ruta ha de cursarse en ella; es la única forma de asegurar la calidad que está definida.

Contenerización de correo registrado devuelto

A continuación, se resume el **procedimiento general:**

Los **envíos devueltos** de la propia localidad se contenerizan de la siguiente manera:

- Localidades con solo una UR: se entregarán en mano a la Unidad de Reparto sin contenerizar en registrados devueltos.
- Localidades con más de una UR: los envíos devueltos se engomarán y se depositarán en la bandeja de registrados devueltos diferenciándolos del resto, que van sin engomar.

Los **Avisos de Recibo** irán engomados en la bandeja de Registrado Devuelto, excepto los de la propia localidad, que se contenerizarán de la siguiente manera:

- Localidades con solo una UR: se entregarán en mano a la Unidad de Reparto sin contenerizar en Registrado Devuelto.
- Localidades con más de una UR: se engomarán y se depositarán en la bandeja de Registrado Devuelto diferenciándolos del resto.

Contenerización de correo registrado

Esta clasificación y rotulación genérica solo será aplicable a las provincias en las que así se detalle.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

< 7 MM	CONTENIDO	CONTENEDOR	ROTULACIÓN
	Todos los productos Se envía tanto Nacido como Devuelto Excepto: Cartas certificadas nacionales, notificaciones y avisos de recibo	**Contenedor tipo A**	
Se incluirán los siguientes productos de menos de 7 mm de grosor: • Carta certificada con valor declarado • Carta certificada con reembolso • Carta urgente ordinaria • Carta certificada urgente (nacional) • Paq today • Paq premium nacional y Portugal • Paq estándar nacional y Portugal • Paq retorno (nacional)		• Paq devuelto (nacional) • Paquete azul • Paq ligero • Carta certificada internacional • Paq light • Paq premium • Paq standard • Paquete internacional económico	
≥ 7 MM	**CONTENIDO**	**CONTENEDOR**	**ROTULACIÓN**
	Todos los productos Se envía tanto Nacido como Devuelto	**Contenedores tipo B, C según volumen o Carro**	
Se incluirán los siguientes productos de igual o mayor grosor 7 mm: • Carta certificada sin valores añadidos • Carta certificada con valor declarado • Carta certificada con reembolso • Carta urgente ordinaria • Carta certificada urgente (nacional) • Paq today • Paq premium nacional y Portugal (antes Paq 48) • Paq estándar nacional y Portugal (antes Paq 72)		• Paq retorno (nacional) • Paq devuelto (nacional) • Paq ligero • Paquete azul • Carta certificada internacional • Paq light • Paq premium • Paq standard • Paquete internacional económico	

Salidas de envío

Como criterio general, todo correo admitido en la oficina deberá salir en la primera conducción. Por ello, antes de entregar toda la correspondencia, tanto ordinaria como registrada, se deberá verificar que no queda correo admitido pendiente en la oficina sin contenerizar.

Actualmente no se formalizan despachos para envíos registrados, es decir, se deja de detallar los envíos en SGIE asignándolos a un despacho y conducción; solo se procederá a realizar las separaciones de los envíos según la tabla de clasificación de cada provincia. Existe una excepción, la documentación de los procesos electorales: los envíos de solicitud de voto (SV), el certificado de inscripción en el censo (DE) o denegación de inscripción (DN) y el propio voto emitido por un elector (VE), deben seguir asignándose a un despacho en SGIE, detallando cada envío individualmente y, por consiguiente, se asignarán a una conducción que debe ser firmada por el transportista.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Tema 8

Procesos operativos II: Tratamiento y Transporte

Contenido

8.1. Tratamiento y transporte: cuestiones generales

8.2. La red de centros de tratamiento de Correos
8.2.1. Centros de tratamiento automatizado en la red de Correos
8.2.2. Centros de Madrid y sus peculiaridades
8.2.3. Centros de Barcelona y sus peculiaridades
8.2.4. Unidad de Admisión Masiva (UAM)
8.2.5. Oficina Cambio Madrid Barajas

8.3. Red de transporte de Correos
8.3.1. Red interzonal
8.3.2. Red zonal
8.3.3. Red provincial
8.3.4. Red local

8.4. Equipamiento postal en centros de tratamiento
8.4.1. Vehículos de Transporte Interno (VTI)
8.4.2. Elementos logísticos asociados al transporte
8.4.3. Mobiliario y equipamiento

8.5. Procesos de trabajo en las áreas de un centro de tratamiento
8.5.1. Áreas de los centros
8.5.2. El área de producción: la Unidad de Productos Ordinarios (UPO)
8.5.3. El área de producción: la Unidad de Productos Registrados (UPR)
8.5.4. El área de logística: la Zona logística
8.5.5. Tratamiento del correo internacional prioritario

8.6. Carga de vehículos
8.6.1. Vehículos a granel
8.6.2. Vehículos contenerizados en jaulas, carros transportadores o palets
8.6.3. Normas comunes para carga de vehículos
8.6.4. Protocolos de carga de vehículos
8.6.5. Mapas de carga

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

8.1. Tratamiento y transporte: cuestiones generales

El **proceso Logístico** en Correos comprende el conjunto de tareas que se llevan a cabo desde que finaliza la admisión de los envíos hasta que estos envíos son recepcionados por la Unidad de Entrega. En la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, este proceso viene dividido en:

- La **recogida** de los envíos postales en los puntos de acceso de todo el territorio nacional.
- La **admisión** por el operador postal de los envíos postales que le son confiados por el remitente para la realización del proceso postal integral y del que se hace responsable.
- La **clasificación** de estos envíos desde el punto de acceso a la red postal hasta el centro de distribución.
- El **transporte** de los envíos postales efectuado por cualquier tipo de medios hasta su distribución final.
- La **distribución** realizada en los locales de destino del operador postal correspondiente a donde ha sido transportado el envío postal de forma inmediatamente previa a su entrega final al destinatario del mismo.
- La **entrega** en las direcciones indicadas en los envíos, con las salvedades que se establezcan reglamentariamente.

Los principales centros de tratamiento de envíos son:

- CTI: centros de tratamiento internacional.
- CAM: centros de admisión masiva.
- CTA: centros de tratamiento automatizado.
- CTP: centros de tratamiento provincial.
- CTL: centros de tratamiento local.
- CT: centro de tratamiento de paquetería (centros nodales)

Los CT son centros nodales de nueva creación a nivel provincial para el tratamiento de la paquetería. Suponen un cambio importante para gestionar la red y sus recursos de manera conjunta y más eficiente, aprovechando las sinergias dentro del grupo Correos.

El tratamiento de la paquetería en estos centros nodales se realiza :

- De forma automática a través del Sistema de Clasificación de Paquetería (sorters SCP).
- De forma manual con ayuda de cinta transportadora o tramos de rodillos.

En la logística de Correos es indispensable el transporte. La red comunica entre sí todas las zonas, de modo que los envíos interzonales se puedan gestionar fácilmente. Además de esta red, existen otros niveles de redes: locales, provinciales y zonales.

Aquellas herramientas, envases y otros útiles que se usan para facilitar el transporte y la clasificación de los envíos se denominan **equipamiento postal**. Con ellos se consigue mejorar los tiempos, costes y desarrollo de tareas. Esto permite que la calidad del servicio aumente, además de hacer que el trabajo sea más fácil para los profesionales.

Glosario

Equipamiento postal: Herramientas, envases y otros útiles que se usan para facilitar el transporte y la clasificación de los envíos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Entre el equipamiento postal, se puede citar:

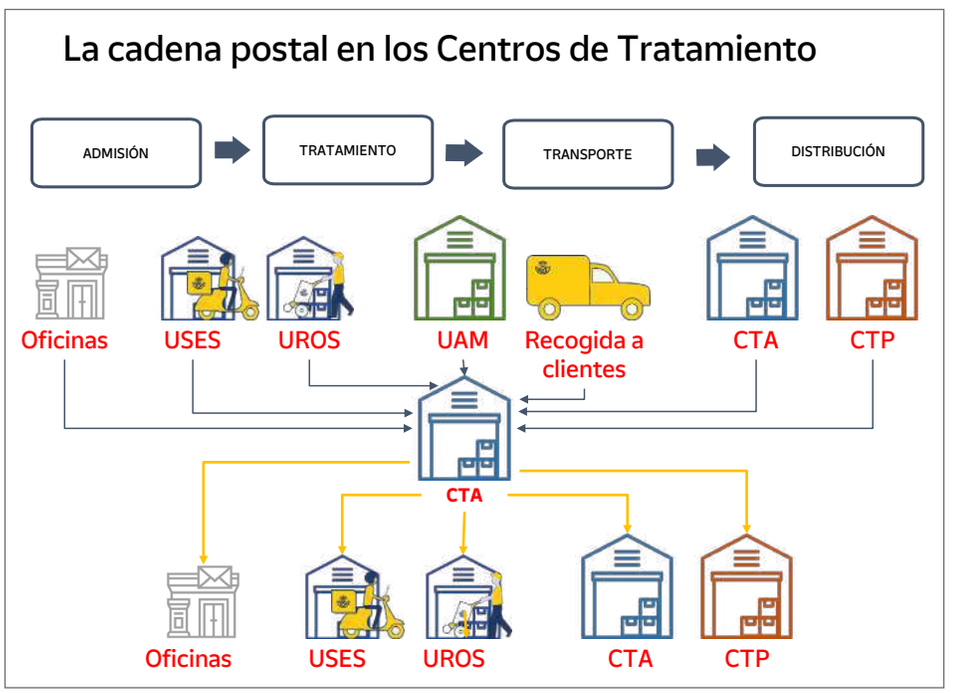
- Las bandejas, que hay de tipo A, B y C.
- Las jaulas, que encontrarás de tipo estándar, plegable y alta.
- Los carros para transportar bandejas.
- Los contenedores plegables reutilizables.
- Los palets.
- El carro expositor de bandejas.
- La flejadora eléctrica automática.
- El retractilador eléctrico.
- La estación generadora de etiquetas.
- La canceladora eléctrica.

Algunos de los elementos que se usan en el transporte interno son:

- Apiladores manuales.
- Apiladores eléctricos.
- Transpaletas manuales.
- Transpaletas eléctricas.
- Carretillas elevadoras eléctricas.

8.2. La red de centros de tratamiento de Correos

La red de centros de tratamiento es el elemento principal de la cadena logística.



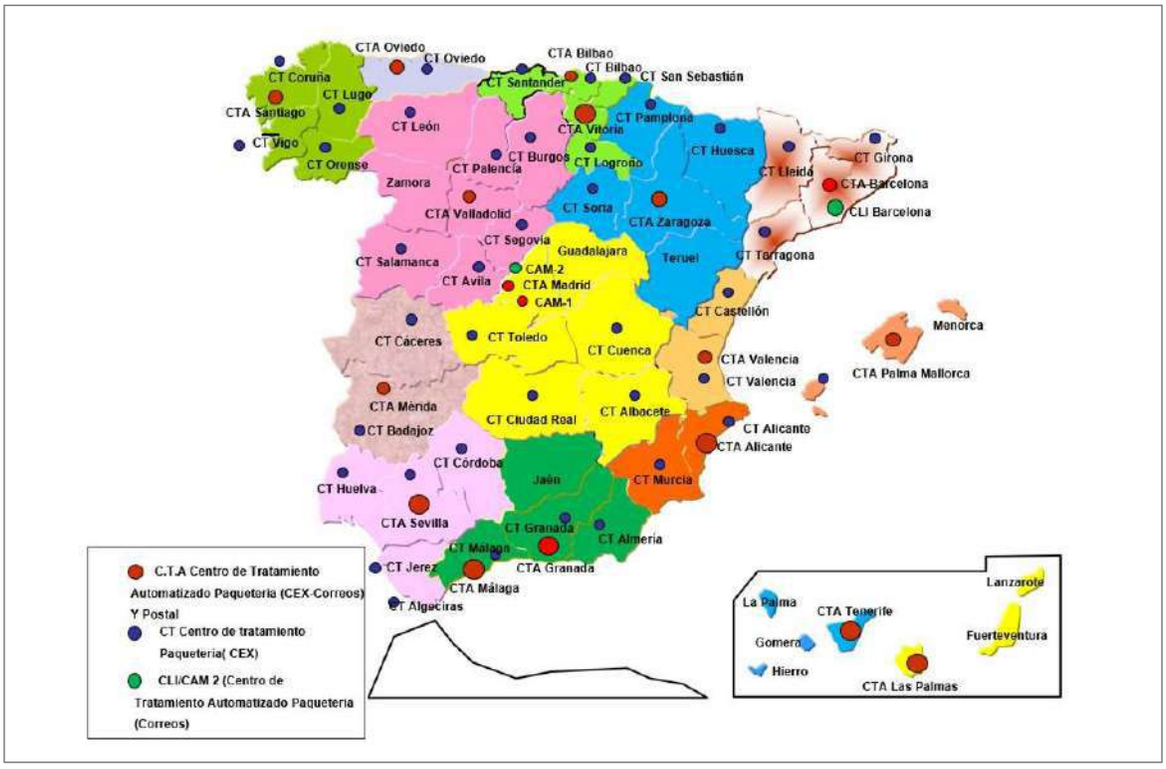
8.2.1. Centros de tratamiento automatizado en la red de Correos

En los centros de tratamiento automatizado se realizan tareas fundamentales para todo el proceso logístico: descarga de envíos, distribución por los diferentes programas (nacional, provincial...), encarado del correo si no lo está ya, volcar el correo en las zonas de alimentación de las máquinas de distribución automática que hará su proceso rápidamente (con el sistema OCR disponible en el proceso automatizado de clasificación es posible que

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

las máquinas lean tanto las direcciones manuscritas como las digitalizadas; si el sistema OCR no pudiera leer correctamente una dirección será un operador quién hará la gestión), impresión en los envíos de un código de control que contiene la información necesaria para finalizar el tratamiento en el centro, asignación a casilleros de preclasificación en función del código impreso, clasificación según destino final que se distribuirá en los diferentes transportes asignados para la distribución de cada envío.

Geográficamente, la imagen de la red de centros de tratamiento automatizado en España puede observarse en el siguiente mapa:



Como se puede identificar en el mapa, en rojo se marcan los Centros de Tratamiento Automatizado de Paquetería y Postal:

- CTA de Santiago de Compostela: A Coruña, Lugo, Orense y Pontevedra.
- CTA de Oviedo: Asturias.
- CTA de Valladolid: Ávila, Burgos, Palencia, Salamanca, Segovia, Valladolid, León y Zamora.
- CTA de Bilbao: Vizcaya.
- CTA de Vitoria: Álava, Guipúzcoa, Cantabria y La Rioja.
- CTA de Zaragoza: Huesca, Teruel, Zaragoza, Soria y Navarra.
- CTA de Sant Cugat del Vallès (con un centro especial, CLI): Barcelona, Tarragona, Lleida y Girona.
- CTA de Madrid (y varios centros reguladores CAM): Madrid, Toledo, Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara y Albacete.

Glosario

OCR (*Optical Character Recognition*): Reconocimiento óptico de caracteres. Es el proceso por el cual una imagen de texto se convierte en un formato de texto que puedan leer las máquinas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

IRV: Configuración automática para el tratamiento del correo normalizado y admisión de certificados y notificaciones.

Glosario

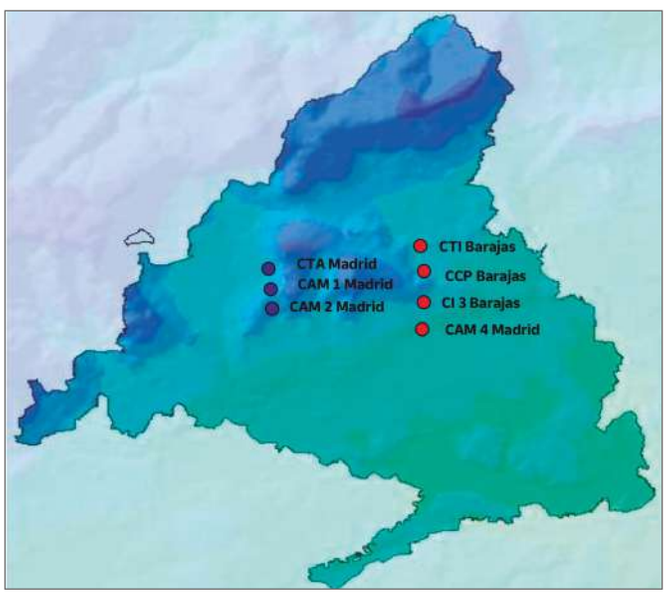
FSM: Configuración automática para el tratamiento del correo normalizado a sección/unidades de reparto una vez los envíos han sido procesados en la IRV.

- CTA de Mérida: Cáceres y Badajoz.
- CTA de Valencia: Castellón y Valencia.
- CTA de Alicante: Alicante y Murcia.
- CTA de Mallorca: Baleares.
- CTA de Sevilla: Cádiz, Huelva, Sevilla, Córdoba y Ceuta.
- CTA de Málaga: Melilla y Málaga.
- CTA de Granada: Almería, Granada y Jaén.
- CTA de Tenerife: El Hierro, La Gomera, La Palma y Tenerife.
- CTA de Las Palmas: Gran Canaria, Lanzarote y Fuerteventura.

En azul se muestran los CT (Centros de Tratamiento de Paquetería - CEX) y en verde el CLI (Centro de Logística Integral y CAM 2 (Centro de Tratamiento Automatizado de Paquetería - Correos).

8.2.2. Centros de Madrid y sus peculiaridades

En el **CTA de Madrid** se llevan a cabo tareas de:



- Tratamiento automatizable de correo básico (IRV, FSM y FLAT) y tratamiento manual.
- Tratamiento nacional, zonal, provincial y local del correo internacional prioritario de importación automatizable y manual, así como el tratamiento manual del correo internacional prioritario de exportación.
- Tratamiento automático de certificados normalizados automatizables con destino local, provincial y zonal con origen en otros centros de tratamiento.
- Tratamiento automático de distribución internacional, e-commerce ordinario y registrado en SCG (es un sistema de clasificación de gordo que permite la lectura de 7.000-8.000 envíos a la hora) de grandes clientes.
- Centro de admisión masiva de cartas, publicorreo, prensa y publicaciones periódicas.

Glosario

FLAT: Configuración automática para el tratamiento del correo ordinario no normalizado.

Existen **dos centros de admisión masiva (CAM):**

- CTA de Madrid:
  - UPR (unidad de productos registrados) manual.
  - Admisión y tratamiento de paquetería voluminosa no automatizable.
- CAM 2 Madrid:
  - Admisión de paquetería.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

– UPR (unidad de productos registrados) automatizable en SCG/SCP (sistema de clasificación de paquetería) excepto los certificados y notificaciones normalizados y no normalizados.
– Tratamiento automatizable y manual de paquetería devuelta de grandes clientes.

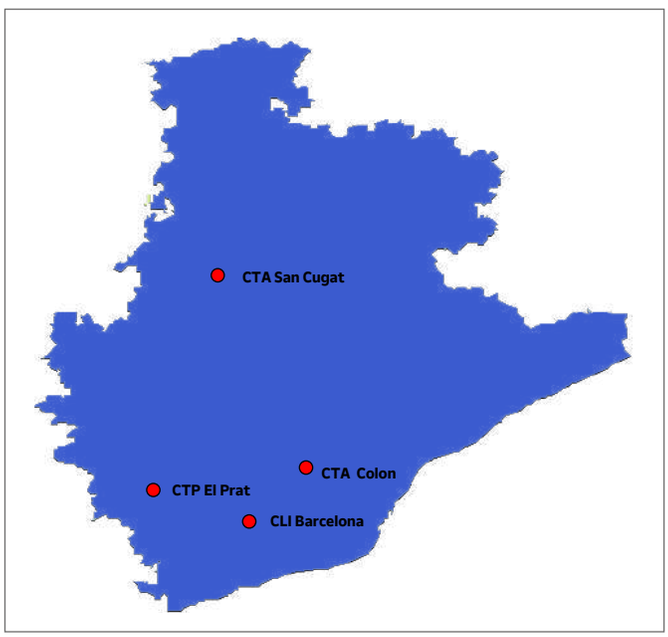
En Barajas, Correos cuenta con la **Oficina de Cambio y el Centro Internacional:**

Centros	Exportación	Importación
CTI Barajas (Oficina de Cambio)	• Expedición de todo el correo de exportación. • Tratamiento de correo ordinario internacional prioritario de exportación. • Tratamiento PAQ Premium Internacional (EMS) y Paquetería Europa (Paquetería InterConnect Premium).	• Recepción de todo el correo de importación.
CCP Barajas (Oficina de Cambio)	• Tratamiento Resto de paquetería internacional de exportación. • Tratamiento línea económica y devoluciones.	• Tratamiento automático y manual de toda la paquetería.
CI3 Barajas (Oficina de Cambio)	• Tratamiento automático en SCG cartas certificadas y prime.	• Tratamiento automático de cartas certificadas y prime. • Tratamiento automático y manual de carta ordinaria formato E «no IPC», ID y ETOE.
CAM 4 Madrid (Centro Internacional)	• Centro de tratamiento aduanero de exportación de toda la paquetería con destino Canarias, Ceuta, Melilla. • Carga de contenedores y paletización aérea con destino Canarias.	• Importación de la paquetería con origen en países que no pertenecen a la UE, península y Baleares con destino Canarias, Ceuta y Melilla. • Tránsito de mercancía fuera de la UE con destino a Canarias.

8.2.3. Centros de Barcelona y sus peculiaridades

En estos centros se desarrollan tareas de:

- CTA San Cugat:
  – Tratamiento automático de cartas ordinarias, Publicorreo y cartas certificadas normalizadas automatizables nacidas en Cataluña con destino nacional, zonal y provincial.
  – Tratamiento manual de cartas ordinarias, valijas y Publicorreo con destino nacional, zonal y provincial.
  – Tratamiento automático de cartas ordinarias y Publicorreo no normalizado con destino local.
- CTA Colón:
  – Tratamiento manual de básica con destino local.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- CLI Barcelona:
  - Centro de admisión masiva de todos los productos y recogida de clientes.
  - Tratamiento de cartas y Publicorreo al corte.
  - Tratamiento automatizado y manual de toda la paquetería.
  - UPR manual nacional, provincial y local.
  - Devoluciones de paquetería grandes clientes.
- CTP El Prat:
  - Centro de recepción y salida del correo a cursar por vía aérea.
  - Clasificación manual del correo internacional de exportación.

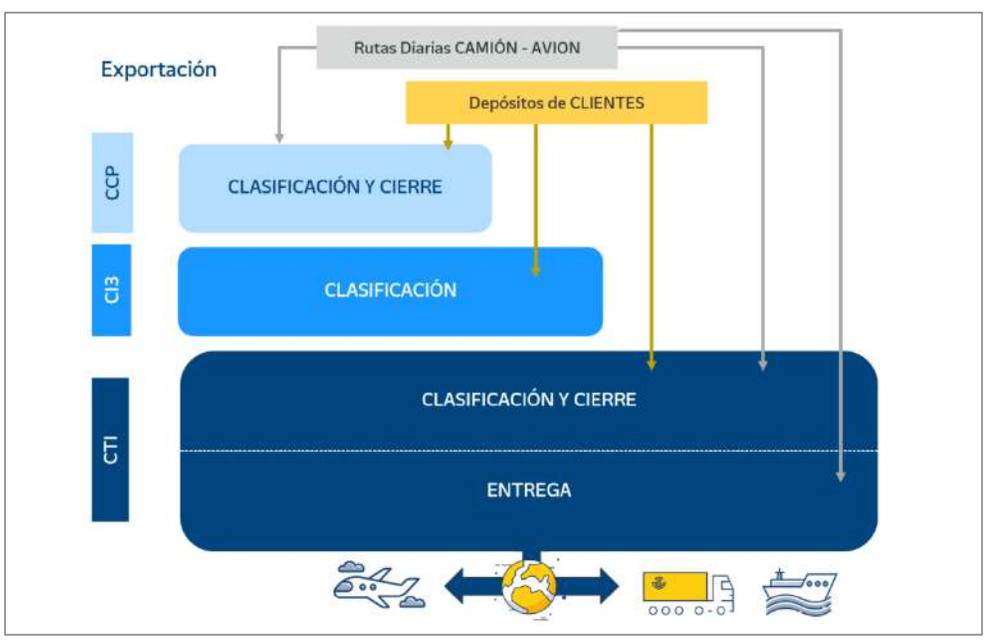
8.2.4. Unidad de Admisión Masiva (UAM)

La Unidad de Admisión Masiva, como se ha visto anteriormente, se encarga del proceso de admisión de los envíos postales depositados en agencias comerciales, agencias consolidadoras y operadores postales con contrato.

Al efectuar la admisión de los envíos, estas unidades pasan a ser responsables de comprobar, controlar y garantizar que este tipo de envíos reúnen y cumplen todos los requisitos establecidos contractualmente para ser tratados y facturados. También es responsable de gestionar las incidencias que se produzcan dentro del ámbito de su competencia.

8.2.5. Oficina Cambio Madrid Barajas

La oficina de cambio Madrid-Barajas está situada en la terminal de carga del aeropuerto de Adolfo Suárez Madrid-Barajas e incluye:



- CTI Barajas.
- CCP Barajas.
- CI 3 Barajas.

Los procesos en la oficina de cambio Madrid-Barajas están, básicamente, destinados a la exportación y la importación.

A) Exportación

Procesos de:

- Exportación.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Área logística.
- IPC (correo internacional prioritario). Se desglosan a continuación los pasos del proceso a realizar con el correo internacional prioritario:

  – Clasificación por países de destino (casilleros o sacas).
  – Apertura de despachos y recipientes.
  – Confección de recipientes: se introducen los envíos clasificados en bandejas o sacas (todo se pesa).
  – Imprimir documentación: documentos del despacho y etiqueta de cada recipiente.
  – Cierre de recipientes y despachos: se adhiere la etiqueta al recipiente y se cierra. Las bandejas llevan flejes y las sacas, precintos.

CTI		CLASIFICACIÓN POR PAÍSES DE DESTINO (CASILLEROS o SACAS). La mayor parte llega preclasificado en bandeja o saca de los CTA.
CTI		APERTURA DE DESPACHOS Y RECIPIENTES (OCA 3).
CTI		CONFECCIÓN DE RECIPIENTES. Introducir los envíos clasificados en bandejas o sacas, todos los recipientes se pesan, OCA 3.
CTI		IMPRIMIR DOCUMENTACIÓN. Documentos del despacho y etiqueta de cada recipiente.
CTI		CIERRE DE RECIPIENTES y DESPACHOS (OCA 3). Adherir etiqueta al recipiente y cerrarlo, bandejas con flejes y sacas con precinto.

- LC/AO (Prioritario/Económico). Las tareas en este proceso van desde la apertura de los diferentes recipientes hasta el cierre de estos, una vez realizados todos los pasos intermedios:

  – Apertura y preclasificación: apertura de recipientes y segregación por formato o modalidad de envío en el caso de envíos devueltos.
  – Clasificación por países de destino (casilleros o sacas).
  – Apertura de despachos y recipientes.
  – Confección de recipientes: se introducen los envíos clasificados en sacas (todos los recipientes se pesan).
  – Imprimir documentación: documentos del despacho y etiqueta de cada recipiente.
  – Cierre de recipientes y despachos: se adhiere la etiqueta al recipiente y se cierra. Las sacas llevan precinto.

Glosario

OCA3: Es la aplicación que utilizamos en las Oficinas de Cambio para registrar la entrada (importación) y salida (exportación) de los despachos de envíos internacionales. En esta aplicación, en el caso de la exportación, se dan de alta los envíos en sus despachos o recipientes correspondientes y después se asignan a su país de destino. En el caso de la importación, con esta aplicación se dan de alta los despachos que recibimos de otros países y queda registrada su entrada en Madrid.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CTI CCP		APERTURA y PRECLASIFICACIÓN. Apertura de recipientes y segregación por formato o modalidad de envío en el caso de envíos devueltos.
CTI CCP		CLASIFICACIÓN POR PAÍSES DE DESTINO (CASILLEROS o SACAS).
CTI CCP		APERTURA DE DESPACHOS Y RECIPIENTES (OCA 3).
CTI CCP		CONFECCIÓN DE RECIPIENTES. Introducir los envíos clasificados en sacas, todos los recipientes se pesan, OCA 3.
CTI CCP		IMPRIMIR DOCUMENTACIÓN. Documentos del despacho y etiqueta de cada recipiente.
CTI CCP		CIERRE DE RECIPIENTES y DESPACHOS (OCA 3). Adherir etiqueta al recipiente y cerrarlo, sacas con precinto.

- SCG - Tratamiento automatizado. En este caso, el personal asignado es parte activa del proceso automatizado:
  - Vestir la máquina: se colocan aros con sacas en las rampas de salida; se abren las agrupaciones de las salidas y se imprimen sus etiquetas que se reservan para el posterior cierre.
  - Posicionar jaulas y alimentar envíos.
  - Renovar rampas llenas: se cierran las agrupaciones de las sacas que estén llenas, acompañándolas de su etiqueta ya impresa; se reponen con sacas vacías y se abre la nueva agrupación, se imprimirá su nueva etiqueta que se reservará para el cierre.

CI3		VESTIR LA MÁQUINA. Colocar aros con sacas en las rampas de salida. Abrir las agrupaciones de las salidas e imprimir sus etiquetas que reservaremos para el posterior cierre.
CI3		POSICIONAR JAULAS Y ALIMENTAR ENVÍOS. Posicionar jaulas en la zona de entrada. Alimentar los envíos con código de seguimiento hacia arriba.
CI3		RENOVAR RAMPAS LLENAS. Cerrar las agrupaciones de las sacas que estén llenas acompañándolas de su etiqueta ya impresa. Reponer con sacas vacías y abrir la nueva agrupación, se imprimirá su nueva etiqueta que reservaremos para el cierre.
CTI		CLASIFICACIÓN MANUAL. Clasificar envíos resto de países y no automatizables por país y producto en área registrados manual.
CTI		APERTURA DE DESPACHOS y LECTURA CÓDIGO DE AGRUPACIÓN (OCA 3). Apertura de despacho por producto y destino. Lectura del código de las etiquetas de recipientes directos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CTI		GRABACIÓN DE ENVÍOS (OCA 3) y CONFECCIÓN DE RECIPIENTES. Grabación individual de los envíos procedentes del área de registrados manual.
CTI		DOCUMENTACIÓN, CIERRE DE RECIPIENTES y DESPACHOS (OCA 3). Imprimir etiqueta recipiente, documentación despacho/recipiente e introducir en recipiente.

- Clasificación manual: se clasifican los envíos del resto de países y no automatizables por país y producto en área de registro manual.
- Apertura de despachos y lectura de los códigos de agrupación.
- Grabación de envíos y confección de recipientes.
- Documentación, cierre de recipientes y despachos.

- EMS (Express Mail Service):

  - Apertura y vaciado de recipientes.
  - Readmisión de cada envío.
  - Clasificación por países de envío.
  - Apertura de despachos y recipientes.
  - Grabación de envíos y confección de recipientes.
  - Documentación, cierre de recipientes y despachos.

CTI		APERTURA Y VACIADO DE RECIPIENTES.
CTI		READMISIÓN DE CADA ENVÍO (OCA 3).
CTI		CLASIFICACIÓN POR PAÍSES DE DESTINO.
CTI		APERTURA DE DESPACHOS Y RECIPIENTES (OCA 3).
CTI		GRABACIÓN DE ENVÍOS (OCA 3) y CONFECCIÓN DE RECIPIENTES. Los recipientes pueden ser sacas o envíos al descubierto, se pesan OCA 3.
CTI		DOCUMENTACIÓN, CIERRE DE RECIPIENTES y DESPACHOS (OCA 3). Imprimir documentos del despacho o recipiente y etiqueta del recipiente.

- Paquetería UPU (Unión Postal Universal):

  - Readmisión de cada envío.
  - Preclasificación y clasificación por países de destino.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

– Apertura de despachos y recipientes.
– Grabación de envíos y confección de recipientes.
– Documentación, cierre de recipientes y despachos.
– Escaneo de seguridad de todos los envíos que entren en la *zona restringida* previo a la entrega a las compañías aéreas.

- Paquetería Interconnect:

– Readmisión de cada envío.
– Preclasificación y clasificación por países de destino.
– Apertura de despachos y recipientes.
– Grabación de envíos y confección de recipientes.
– Escaneo de seguridad de todos los envíos que entren en la zona restringida previo a la entrega a las compañías aéreas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Entrega de expediciones:
  - Escaneado de seguridad de todos los recipientes.
  - Apertura de expediciones.
  - Grabación y carga de recipientes en contenedores (que son proporcionados por las aerolíneas).
  - Documentación y cierre de expedición.
  - Entrega de correo y documentación.

CTI		ESCANEO DE SEGURIDAD DE TODOS LOS RECIPIENTES.
CTI		APERTURA DE EXPEDICIONES (OCA 3).
CTI		GRABACIÓN (OCA 3) y CARGA DE RECIPIENTES EN CONTENEDORES. Los contenedores son proporcionados por las aerolíneas.
CTI		DOCUMENTACIÓN y CIERRE DE EXPEDICIONES (OCA 3). Imprimir documentos del detalle de las expediciones y de las entregas.
CTI		ENTREGA CORREO Y DOCUMENTACIÓN. Las compañías de handling reciben y retiran bajo firma las expediciones.

B) Importación

Procesos de:

- Importación.
- Recepción de expediciones:
  - Llegada y depósito de expediciones (aire y tierra): en el «lado aire» las compañías aéreas depositan los contenedores de correspondencia y en el «lado tierra» se reciben las expediciones terrestres.
  - Lectura del MRD: en el «lado aire», antes de empezar a desconsolidar el contenedor, hay

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

que leer el MRD y el vuelo en OCA, y cerrar leyendo el STOP una vez leídos todos los recipientes. Se repite esta operación en cada contenedor.

- Apertura de expediciones: automáticamente, mediante la lectura de uno de sus recipientes si la expedición está preavisada o introduciendo sus datos en el caso de que no lo esté.
- Lectura de todos los recipientes: mediante un lector óptico se registran todos los recipientes que forman la expedición.
- Preclasificación por productos/prioridad: de forma simultánea a la lectura y descarga de recipientes, estos se clasifican en jaulas o carros por productos/prioridad.

CTI		LLEGADA Y DEPÓSITO DE EXPEDICIONES (Aire y Tierra). En el "lado aire" las compañías aéreas depositan los contenedores de correspondencia y en el "lado tierra" se reciben las expediciones terrestres.
CTI		LECTURA DEL MRD. En el "lado aire", antes de empezar a desconsolidar el contenedor hay que leer el MRD y el vuelo en OCA, y cerrar leyendo el "STOP" una vez leídos todos los recipientes. Repetir esta operación en cada contenedor.
CTI		APERTURA DE EXPEDICIONES (OCA 3). Automáticamente mediante la lectura de uno de sus recipientes si la expedición está preavisada o introduciendo sus datos en el caso de que no lo esté.
CTI		LECTURA DE TODOS LOS RECIPIENTES (OCA 3). Mediante lector óptico se registran todos los recipientes que forman la expedición.
CTI		PRECLASIFICACIÓN POR PRODUCTOS/PRIORIDAD. De forma simultánea a la lectura y descarga de recipientes estos se clasifican en jaulas/carros por productos/prioridad.

- Tratamiento de documentos:

  - Apertura de recipientes: los envíos EMS proceden de la preapertura de recipientes, de los abiertos en el área mecanizable y de la propia apertura que aquí se realiza de recipientes con categoría documentos ED.
  - Grabación de envíos.
  - Clasificación de envíos.
  - Levantar casilleros y embandejar envíos: los casilleros se levantan en función de la hora de salida de las expediciones correspondientes y los envíos clasificados son depositados en bandejas A/B/C.
  - Depositar la bandeja en la jaula correspondiente del SCP (Sistema de Clasificación de Paquetería).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CCP		APERTURA DE RECIPIENTES. Los envíos EMS proceden de la pre-apertura de recipientes, de los abiertos en el área mecanizable y de la propia apertura que aquí se realiza de recipientes con categoría documentos ED.
CCP		GRABACIÓN DE ENVÍOS (OCA 3).
CCP		GRABACIÓN DE ENVÍOS (SGIE). Los envíos son grabados mediante la opción de TRÁNSITO / LECTURA MANUAL.
CCP		CLASIFICACIÓN DE ENVÍOS. Los envíos son clasificados en casillero en función de su CTA de destino.
CCP		LEVANTAR CASILLEROS Y EMBANDEJAR ENVÍOS. Los casilleros se levantan en función de la hora de salida de las expediciones correspondientes y los envíos clasificados son depositados en bandejas A/B/C.
CCP		DEPOSITAR BANDEJA EN LA JAULA CORRESPONDIENTE DEL SCP. Las bandejas son depositadas en la jaula de la salida del SCP que corresponda a su destino.

- Preapertura:
  - Apertura de recipientes.
  - Comprobación de preaviso: este proceso permite detectar recipientes sin preavisar cuya apertura y tratamiento ha de realizarse directamente en máquina.
  - Retirar documentación: se procede a la obtención de toda la documentación de registro y control que acompaña a los envíos en el interior de las sacas.
  - Vaciado de recipientes.
  - Preclasificación por productos/tamaño.
  - Ubicación en almacén de salida.

CCP		APERTURA DE RECIPIENTES. Se procede a la apertura del recipiente sin vaciar su contenido.
CCP		COMPROBACIÓN DE PREAVISO (OCA 3). Este proceso permite detectar recipientes sin preavisar cuya apertura y tratamiento ha de realizarse directamente en máquina.
CCP		RETIRAR DOCUMENTACIÓN. Se procede a la obtención de toda la documentación de registro y control que acompaña a los envíos en el interior de las sacas.
CCP		VACIADO DE RECIPIENTES. Los recipientes preavisados son vaciados.
CCP		PRECLASIFICACIÓN POR PRODUCTOS/TAMAÑO. Los envíos contenidos se clasifican por productos y tamaño en jaulas o carros.
CCP		UBICACIÓN EN ALMACÉN DE SALIDA. Una vez completados jaulas/carros, se colocan en almacén de salida dispuestos para el posterior traslado y tratamiento automatizado de los envíos, ya sea en PD o SCP.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- SCP (Sistema de Clasificación de Paquetería) - Tratamiento automatizado. Los procesos automatizados requieren la intervención del personal de Correos para evitar o subsanar cualquier tipo de incidencia:

  – Colocar envíos para grabar.
  – Grabación de envíos.
  – Recoger envíos en rampas de salida.
  – Reposición de jaulas/carros.
  – Imprimir cartel de encaminamiento: cada jaula/carro de encaminamiento vacío se ubica en su salida correspondiente y se rotula con su propio cartel que se imprime desde la propia salida.

CCP		COLOCAR ENVÍOS PARA GRABAR. Ubicar envíos en la mesa de entrada a disposición del grabador en la forma correcta para el procesamiento automático.
CCP		GRABACIÓN DE ENVÍOS. Registro de código de barras y/o código postal.
CCP		RECOGER ENVÍOS EN RAMPAS DE SALIDA. Se retiran y se colocan los envíos en su jaula/carro de encaminamiento.
CCP		REPOSICIÓN JAULAS/CARROS. Una vez completados las jaulas/carros de encaminamiento, se retractilan, se retiran y se sustituyen por elementos vacíos.
CCP		IMPRIMIR CARTEL DE ENCAMINAMIENTO. Cada jaula/carro de encaminamiento vacío se ubica en su salida correspondiente y se rotula con su propio cartel que se imprime desde la propia salida.

- PD (Pequeño Dinámico) - Tratamiento automatizado:

  – Colocar envíos: depositar los envíos en la cinta transportadora con el código de barras hacia abajo. No se podrán procesar aquellos que no cumplan las dimensiones del marco de entrada.
  – Grabación del código postal: teclear el código postal de aquellos envíos que se detengan por no tenerlos preavisados.
  – Recoger los envíos en las rampas de salida: una vez completados las jaulas/carros de encaminamiento se retiran, se sustituyen por elementos vacíos y estos se rotulan con su cartel correspondiente.
  – Reposición de jaulas/carros.
  – Gestión de rechazo: los envíos rechazados serán analizados para proceder a un nuevo tratamiento en el PD o dar traslado a SCP.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Tratamiento de reembolsos:
  - Lectura de recipientes.
  - Grabación de envíos.
  - Asignar código interno: cada envío es reetiquetado con un nuevo código «interno» que servirá para su curso y entrega en el circuito nacional, este código se registra en el sistema.
  - Introducir datos: de cada envío se graban los datos que el sistema pueda requerir (peso del envío, remitente, destinatario, forma de pago).
  - Imprimir y adherir documentación: tras comprobar que los datos impresos coinciden con los del envío, se introducen en bolsa autoadhesiva que se adhiere junto con la indicación «Importes a cobrar».
  - Colocar en jaulas/carros: los envíos se van colocando en jaulas/carros que, una vez completados, se ubican en el almacén de salida, dispuestos para su posterior traslado y tratamiento automatizado.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- SAS - Sistema de apertura de sacas:
  - Apertura de recipientes: los recipientes son abiertos y vaciados mediante grúas mecanizadas en la máquina de clasificación.
  - Retirar documentación: se procede a la obtención de toda la documentación de registro y control que acompaña allí donde se detecte a lo largo de la máquina.
  - Separar por formatos o producto: se separan y se preclasifican los envíos en función de su formato y producto en distintos recipientes: bandejas, arcones, carros, jaulas.
  - Consolidar recipientes de encaminamiento: se procede a la preparación del recipiente para su transporte, se imprime y coloca su cartel de encaminamiento. Se retractila la jaula.
  - Ubicación en almacén de salida.

- Clasificación manual ordinario no IPC:
  - Clasificación: los envíos son clasificados por destinos. Son depositados en bandejas C.
  - Consolidación: las bandejas C con los envíos clasificados se consolidan en carros o palets rotulados a los respectivos destinos.
  - Ubicación en almacén de salida.
  - Reposición.
  - Imprimir y rotular: imprimir y rotular con cartelería de encaminamiento los palets o carros vacíos al sustituir los completados.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Grabación por voz y clasificación manual PME:
  - Grabación por voz: se dicta el código postal o país de destino de los envíos, etiquetando solo aquellos con código de seguimiento defectuoso para lectura óptica en SCG.
  - Consolidación.
  - Imprimir y rotular.
  - Ubicación en almacén: una vez completados los carros o arcones, se colocan en el almacén, dispuestos para su posterior curso por el SCG.
  - Reposición.

CI3		GRABACIÓN POR VOZ. Se dicta el código postal o país de destino de los envíos, etiquetando sólo aquellos con código de seguimiento defectuoso para lectura óptica en SCG.
CI3		CONSOLIDACIÓN. Los envíos son depositados directamente sobre bandejas C o arcones. Las bandejas se consolidan en carros para su posterior paso por el SCG.
CI3		IMPRIMIR y ROTULAR. Imprimir y rotular con cartelería de encaminamiento los carros o arcones al completarse.
CI3		UBICACIÓN EN ALMACÉN. Una vez completados los carros o arcones, se colocan en el almacén dispuestos para su posterior curso por el SCG.
CI3		REPOSICIÓN. Reponer elementos completos por vacíos.

- SCG - Tratamiento automatizado (prime-certificados-ordinarios no IPC):
  - Vestir la máquina: colocar bandeja o cajón gris en función del mapa de salidas del programa cargado.
  - Posicionar las jaulas: posicionar jaulas en la zona de alimentación. Comprobar que el producto puede ser alimentado en el programa activo.
  - Alimentar envíos: alimentar los envíos en la cinta con el código postal o código de encaminamiento hacia arriba.
  - Renovar rampas llenas: cuando una rampa con cajón gris se llena, se imprime y coloca el cartel, y se sustituye por uno vacío. Cuando se llena una bandeja, se imprime y coloca la etiqueta de agrupación, y se empuja la bandeja al carril central de raíles. Se sustituye la bandeja.
  - Clasificar en el difusor: las bandejas llenas terminan en el difusor de salida. Hay que clasificarlas en el RIN de destinos y consolidar en carros.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CI3		VESTIR LA MÁQUINA. Colocar bandeja o cajón gris en función del mapa de salidas del programa cargado.
CI3		POSICIONAR JAULAS. Posicionar jaulas en la zona de alimentación. Comprobar que el producto puede ser alimentado en el programa activo.
CI3		ALIMENTAR ENVÍOS. Alimentar los envíos en la cinta con el código postal o código de encaminamiento hacia arriba.
CI3		RENOVAR RAMPAS LLENAS. Cuando una rampa con cajón gris se llena, imprimir y colocar cartel, y sustituir por uno vacío. Cuando se llena una bandeja, imprimir y colocar etiqueta de agrupación, y empujar la bandeja al carril central de raíles. Sustituir la bandeja.
CI3		CLASIFICAR EN EL DIFUSOR. Las bandejas llenas terminan en el difusor de salida. Hay que clasificarlas en el RIN de destinos y consolidar en carros.

Rampa 7

La edificación del centro internacional Rampa 7 es un proyecto estratégico para las actividades de logística internacional del Grupo. La puesta en marcha de esta infraestructura aumentará la eficiencia en la gestión de las mercancías de importación en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas. Además, permitirá que el actual centro de tratamiento internacional (CTI) ubicado en este aeródromo se especialice en operaciones de exportación.

El centro Rampa 7 ocupará una superficie total de 12.542 metros cuadrados, que estarán **dedicados íntegramente al correo internacional de importación** y contará con la última tecnología para la gestión de cargas, clasificación, seguimiento y control de los envíos.

Se ha puesto especial atención a la sostenibilidad en esta infraestructura: se han instalado paneles solares para la obtención de energía fotovoltaica, así como tecnología geotérmica, un sistema que permite un intercambio de energía con el terreno para calentar o enfriar el agua y que se utilizará para la climatización de la zona de oficinas. También se ha instalado un aljibe para la reutilización de aguas pluviales, tanto para riego como para agua de descarga de las cisternas de los aseos. Los tragaluces orientados al norte y las lamas en el muro cortina permiten el control de la radiación solar, al mismo tiempo que posibilitan tener una iluminación con luz natural.

Las máquinas previstas contarán con tres subsistemas integrados:

- uno para la clasificación automática de paquetes y bandejas,
- otro para pequeños paquetes, el formato más habitual de los envíos de e-commerce, y
- un sistema para la clasificación y almacenaje de sacas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Habrá equipos que tendrán **una capacidad de clasificación de hasta 20.000 objetos por hora.**

La clasificadora de paquetes y bandejas dispondrá de 59 rampas de salida, mientras que la de envíos e-commerce tendrá 104 rampas. Ambas instalaciones permitirán que los envíos salgan clasificados tanto hacia el Centro de **Tratamiento Automatizado de destino como a las unidades de distribución específicas,** listos para su reparto.

En la nave se dispondrá de un sistema de gestión y almacenamiento de ULD (contenedores para carga aérea) y de elementos para recibir contenedores de transporte terrestre, con cinta telescópica y volcador de contenedores.

Adicionalmente contará con un silo para el almacenamiento de envíos sujetos a algún tipo de tramitación aduanera o inspección por parte de las autoridades aduaneras.

8.3. Red de transporte de Correos

8.3.1. Red interzonal

Es un conjunto de redes de ámbito nacional por las que se transportan envíos postales entre alguna de las siete áreas territoriales de Correos: noroeste, norte, noreste, este, centro, sur e insular.

1. Red Estrella origen Madrid.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2. Red Abanico origen Barcelona.

3. Red Transversal.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Está estructurada por los siguientes componentes:

- Red en estrella con origen Madrid: une Madrid con todos los CTA y otros centros periféricos de Correos.
- Red en abanico con origen Barcelona: une Barcelona con la mayoría de los CTA y otros centros periféricos de Correos.
- Red transversal: une los CTA periféricos, sin pasar por Madrid o Barcelona.

8.3.2. Red zonal

Son redes de ámbito zonal por las que se transportan envíos postales entre CTA o centros de una misma área territorial.

Ejemplo Red Zonal en Área Noreste.

8.3.3. Red provincial

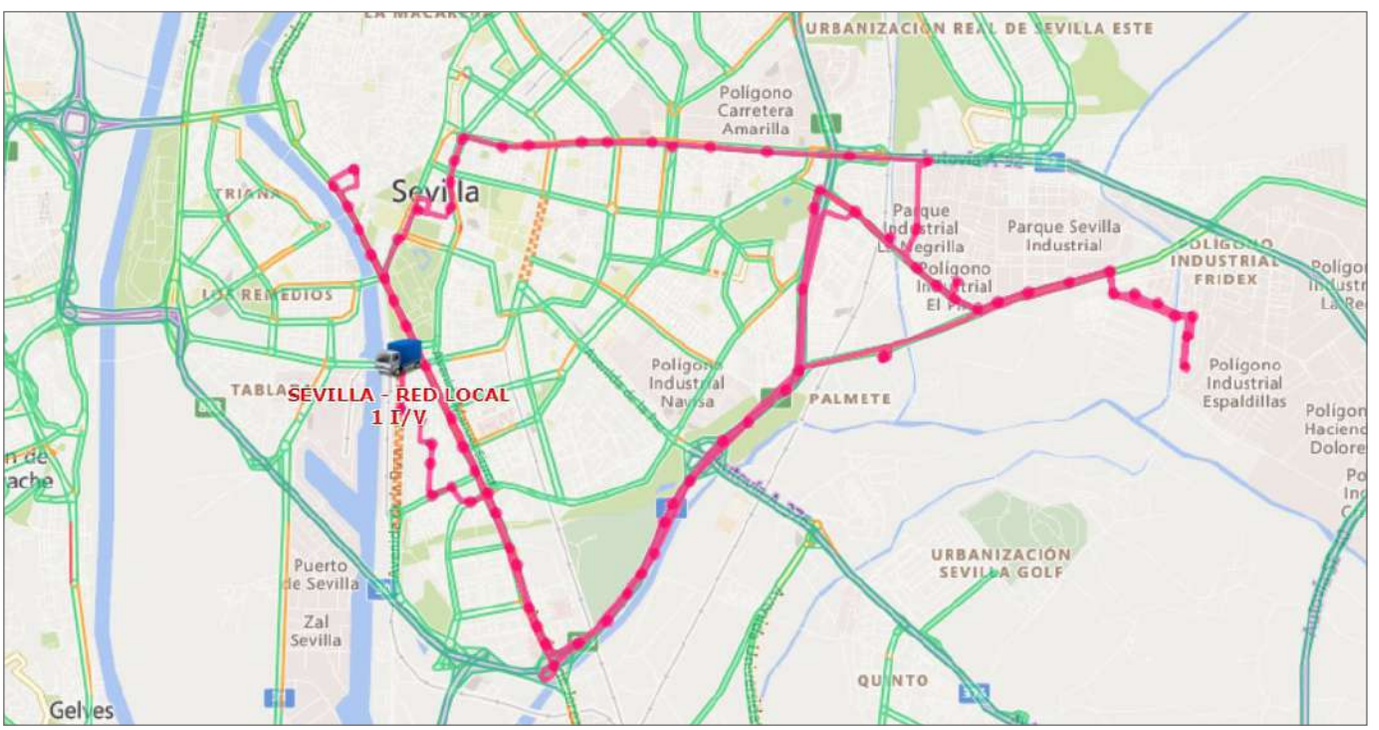
Son redes de ámbito provincial de ida y vuelta, que conectan las oficinas de Correos de cada provincia con su CTA de referencia.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Ejemplo Rutas Red Provincial Bilbao.

8.3.4. Red local

Redes de ámbito local que recogen buzones y grandes clientes o conectan oficinas, sucursales o centros dentro de la misma localidad.



Ejemplo ruta Red Local Sevilla.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

8.4. Equipamiento postal en centros de tratamiento

8.4.1. Vehículos de Transporte Interno (VTI)

A continuación se ofrece una lista de los VTI utilizados en los Centros de Tratamiento, con información básica que es fundamental conocer tanto si se trabaja directamente con ellos como si no:

- Apilador eléctrico de elevación de un metro
  - Máquina eléctrica utilizada en los centros de tratamiento para el traslado de palets, jaulas, contenedores y carros con superficies de apoyo para el descanso lumbar del operario.
  - Capacidad de carga de 1.600 kg.
- Transpalet eléctrico
  - La principal diferencia entre los apiladores y el transpalet eléctrico es que con los apiladores se puede elevar y apilar la carga, mientras que con el transpalet no es posible elevar la carga, solo desplazarla.
  - Hay dos tipos de transpalet eléctrico: sin plataforma o con plataforma.
- Carretilla elevadora eléctrica (toro)
  - Máquina eléctrica utilizada en los centros para el traslado de palets, jaulas, contenedores y carros en CTA.
  - Normalmente se utiliza para la traslación de unidades de carga de gran peso o para elevar los elementos en altura.
  - Por sus dimensiones no es útil en lugares pequeños ni en la descarga de la mayoría de los camiones.

Apilador eléctrico

Transpalet eléctrico

Carretilla elevadora eléctrica

- Transpaleta manual
  - Equipo para el traslado manual de palets y contenedores plegables reutilizables.
  - Utilizado en centros, oficinas, USES y UROS donde el espacio es reducido.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Transpaleta manual.

Apilador manual.

- Apilador manual
  - Equipo de traslado manual de palets, jaulas, contenedores y carros, utilizado en centros, oficinas y demás unidades donde el espacio es pequeño.
  - Está específicamente diseñada para la descarga de carros dirigidos a las unidades.
  - En los centros, este apilador levanta hidráulicamente el peso, lo que facilita las labores del operario en el tratamiento de los envíos.

SIBAS (sistema de intercambio de baterías)

Existen dos tipos:

- SIBAS apiladores o transpaletas eléctricas con transferidor.
- SIBAS apiladores o transpaletas eléctricas sin transferidor.

Principales ventajas de los SIBAS:

- Importante reducción de costes de compra en VTI.
- Importante reducción de costes de mantenimiento de VTI.
- Optimización y reducción de espacios ocupados.
- Carga más rápida y consumo más eficiente.
- Se asegura el uso continuo de VTI en los procesos logísticos al tener siempre una batería de repuesto cargada.

Con el sistema de intercambio de baterías, cada vehículo:

- cuenta con más de una batería,
- no queda inmovilizado y
- se carga la batería sin el vehículo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

8.4.2. Elementos logísticos asociados al transporte

El conocimiento de los siguientes elementos logísticos asociados al transporte es parte importante del trabajo del personal de Correos vinculado al área de «tratamiento y transporte». No todos los elementos son susceptibles de ser utilizados en cualquier proceso ni con cualquier fin dentro de cada centro de tratamiento.

Carro transportador

- Características: es un elemento dinámico para el transporte y rotación del correo en los diversos procesos logísticos. Nunca es un elemento estático de almacenamiento de la unidad/centro/cliente. Los carros transportadores se usan preferentemente para el curso del correo de los centros de tratamiento a las UROS, USES y Oficinas. (Rines provinciales y locales).
- Dimensiones: 1,20×0,60×1,75 m.
- Peso en vacío:
  - Sin kit: 54 kg.
  - Con kit: 62 kg.
- Capacidad:

		TIPO A	TIPO B	TIPO C
Capacidad	Bandeja llena	40	20	10
	Bandeja vacía	100	80	40
	Envíos al descubierto	1 m³, aproximadamente, en el transporte de paquetería		

Sin kit

Con kit

RING 1 (UR)

Envíos al descubierto

Jaula

- Características: elemento de contenerización dinámico para el transporte de la paquetería voluminosa e irregular y el Publicorreo al corte con destino nacional exclusivamente para el flujo entre los centros de tratamiento. La componen tres lados cerrados y uno abierto con tres eslingas de sujeción. El excedente de jaulas vacías se retornará diariamente a Madrid y Barcelona.
- Dimensiones: 1,20×1,0×1,8 m.
- Peso en vacío: 128 kg.
- Capacidad: 2 m³.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Contenedor plegable paquetería

- Características: es un elemento indispensable para la configuración automática de la SCG en la contenerización de los productos de formato menor. De fácil retorno al volver plegado, hace que este elemento permita reducir importantes costes en el transporte respecto a otros elementos. Se utiliza en el flujo entre centros de tratamiento y entre el centro y las unidades de reparto con mucho volumen.
- Dimensiones:
  - Plegado: 1,0×1,0×0,4 m.
  - Extendido: 1,0×1,0×1,10 m.
- Capacidad: 1 m^3.

Cartones retractiladores

- Características: es un elemento para contenerización de paquetería y devoluciones paquetería grandes clientes. Existen dos modelos.
- Dimensiones:
  - Altos N.º SAP 404761: 800×1.200×1.600 mm.
  - Bajos N.º 412341: 760×1.160×900 mm.
- Capacidad: 1 m^3.
- Los cartones retractiladores se devolverán plegados y sin romper diariamente a Madrid y Barcelona.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Bolsas de rafia extragrandes

- Características:
  - Elemento de contenerización para los envíos clasificados en las SCG con destino provincial/local.
  - La elección de los destinos provinciales y locales que se contenerizan en bolsas de rafia extragrande corresponde al centro una vez analizados los volúmenes. El objetivo es sustituir a la bandeja C fundamentalmente para la contenerización de PQ (paquetería estándar) que por su formato es poco eficiente con esta contenerización (al llenarse la bandeja con 2 o 3 envíos) y sustituir al contenedor plegable reutilizable para aquellos destinos provinciales y UR en los que no se complete un contenedor.
- Dimensiones: 700 × 550 × 450 mm.
- Peso: 1.850 g.

Optimización de las rutas de transportes, en cada carro caben 4 bolsas.

Facilidad de retorno desde las unidades al devolverlas diariamente vacías y plegadas.

Bandeja tipo A

- Características: bandeja bicolor de uso interno en tratamiento de correspondencia normalizada. La bandeja incorpora en sus caras laterales dos asideros integrados en la estructura, también dispone de dos *flips* encajados en su parte superior que sirven para apilar las bandejas y cerrar las tapas.
- Dimensiones:
  - Largo: 426,5 mm.
  - Ancho: 282,5 mm.
  - Profundo: 152 mm.
  - Espesor: 2,5 mm.

- Capacidad: 13 litros.
- Este tipo de bandeja se utiliza principalmente en:
  - El tratamiento automatizado (IRV y FSM) del correo normalizado.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Correo internacional prioritario de exportación normalizado, tarjetas postales y CCRI formato pequeño.
- En el Manual UPO y UPR para envíos formato menor y aquellos destinos con poco volumen.

Esta bandeja azul se utiliza exclusivamente para el curso del correo internacional de importación formato normalizado automatizable en el CTA de Madrid a los centros de destino.

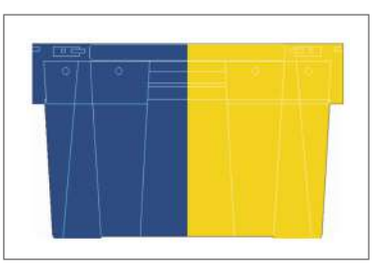
Bandeja tipo B

- Características: bandeja bicolor de uso interno en tratamiento de correspondencia no normalizada automatizable y no automatizable. La bandeja incorpora en sus caras laterales dos asideros integrados en la estructura, también dispone de dos *flips* encajados en su parte superior que sirven para apilar las bandejas y cerrar las tapas.
- Dimensiones:
  - Largo: 425,5 mm.
  - Ancho: 282,5 mm.
  - Profundo: 291,5 mm.
  - Espesor: 2,5 mm.

- Capacidad: 26 litros.
- Este tipo de bandeja se utiliza principalmente en:
  - El tratamiento automatizado del correo no normalizado (FLAT).
  - El tratamiento del correo no normalizado manual (UPO y UPR).
  - Correo internacional prioritario de exportación formato no normalizado.

Bandeja tipo C

- Características: bandeja bicolor de uso interno en tratamiento de correspondencia. La bandeja incorpora en sus caras laterales dos asideros integrados en la estructura, también dispone de dos *flips* encajados en su parte superior que sirven para apilar las bandejas y cerrar las tapas.
- Dimensiones:
  - Largo: 426,5 mm.
  - Ancho: 565 mm.
  - Profundo: 291,5 mm.
  - Espesor: 3,5 mm.



- Capacidad: 60 litros.
- Este tipo de bandeja se utiliza principalmente en:
  - El tratamiento del correo formato gordo, paquetería formato menor y los envíos clasificados automáticamente en la SCG.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Sacas para buzón cilíndrico

- Características: bandeja bicolor de uso interno en tratamiento de correspondencia. La bandeja incorpora en sus caras laterales dos asideros integrados en la estructura, también dispone de dos *flips* encajados en su parte superior que sirven para apilar las bandejas y cerrar las tapas.
- Dimensiones:
  - Alto: 700 mm.
  - Perímetro: 1.400 mm.
- Material: tejido de poliamida en color blanco y con el logo de Correos serigrafiado en azul.

Palet europeo

- Características: unidad de carga de madera, modulable con jaulas y carros.
- Dimensiones: 1,20 × 0,80 m.
- Peso en vacío: 14 kg.
- Capacidad: 1 m^3.
- El palet de madera como elemento multiuso y sustitutivo de jaulas se utiliza para:
  - Almacenar bandejas vacías.
  - Curso de bandejas llenas y paquetería a otros centros, USE y URO donde sea posible su descarga.
  - Entrega de devoluciones a clientes.

Palet plástico europeo

- Características: unidad de carga modulable con jaulas y carros.
- Dimensiones: 1,20 × 0,80 m.
- Capacidad: 1 m^3.
- Uso para el curso de la paquetería con formato regular y manual.

Palet europeo

Palet plástico europeo

Palet plástico americano

- Características: unidad de carga para contenerizar bandejas.
- Dimensiones: 1,20 × 1,00 m.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Capacidad: 1 m³.
- El palet americano de plástico se utilizará para cada uno de los CTA y para cada uno de los siguientes productos en bandejas:
  - Normalizado automatizable.
  - Flat.
  - Manual.
  - IPC importación.

8.4.3. Mobiliario y equipamiento

Conocer y familiarizarse con todo tipo de mobiliario y equipamiento adicional de los centros de tratamiento es necesario para el desarrollo de cada una de las tareas asignadas al personal destinado a estos procesos.

Carro portabandejas grande

- Características: carro diseñado en sus dimensiones para portar hasta tres bandejas tipo A y B en ancho, tanto en el estante superior como en el inferior.
- Se utiliza como elemento auxiliar en área manual y mesas de apertura, UPO y UPR.
- Dimensiones: 1.055 × 480 × 1.032 mm.
- Material: fabricado en acero inoxidable mate.

Carro portabandejas pequeño

- Características: carro diseñado en sus dimensiones para portar hasta dos bandejas tipo A y B en ancho, tanto en el estante superior como en el inferior.
- Se utiliza como elemento auxiliar en área manual y mesas de apertura, UPO y UPR.
- Dimensiones: 730 × 480 × 1.032 mm.
- Material: fabricado en acero inoxidable mate.

Expositor de bandejas

- Características: elemento diseñado para el despliegue de las bandejas en los procesos de clasificación manual UPO y UPR.
- Se pueden utilizar con tres o cuatro baldas, según el tipo de bandeja a desplegar.
- Dimensiones:
  - Alto: 1.032 mm.
  - Ancho inferior: 720 mm.
  - Ancho superior: 300 mm.
  - Largo: 1.250 mm.
- Material: fabricado en acero inoxidable mate.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Casilleros CN50

- Clasificación manual de correo normalizado y AR.

Casilleros CNN50

- Clasificación manual de correo no normalizado.

Portamapas

Los portamapas tienen como principal función la colocación de un mapa de clasificación tamaño DIN A3 en los expositores portabandejas y casilleros, para una correcta clasificación, evitando malos encaminamientos.

EXPOSITOR N.º 1 TARDE			
CTA SANTIAGO 15 CORUÑA 27 LUGO 32 ORENSE 36 PONTEVEDRA	CTA OVIEDO 33	CTA VALLADOLID 05 ÁVILA 09 BURGOS / 24 LEÓN 34 PALENCIA 37 SALAMANCA 40 SEGOVIA 47 VALLADOLID 49 ZAMORA	CTA BILBAO 48
CTA VITORIA 01 ÁLAVA 16 LA RIOJA 20 GUIPÚZCOA 39 CANTABRIA	CTA ZARAGOZA 22 HUESCA 31 NAVARRA 42 SORIA 44 TERUEL 40 ZARAGOZA	CTA COLÓN BARCELONA CIA 080 xx	CTA SAN CUGAT BARCELONA PROV 08 xxx
CTA SAN CUGAT BCN RESTO ZONA 17 GIRONA 25 LLEIDA 43 TARRAGONA	CTA MADRID MADRID CIA 280 xx	CTA MADRID MADRID PROVINCIA 28 xxx	CTA MADRID CLM 02 ALBACETE 13 CIUDAD REAL 16 CUENCA 19 GUADALAJARA 45 TOLEDO

Robot retractilador eléctrico

- Características:
  - Máquina para el retractilado de palets con carga.
  - Su uso consiste en posicionarla junto al palet, colocar el primer film en el palet y accionarla. El robot solo se encarga de dar vueltas alrededor del palet e ir subiendo el film para cubrir el palet en perímetro y en altura.
  - Para su funcionamiento necesita una superficie libre alrededor del palet de 1.150 mm a la redonda.
  - Tiene alimentación eléctrica y posee tanto la batería como su cargador dentro de la misma máquina, de modo que para recargar la batería basta con enchufarla a una toma de corriente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Film para retractilar a máquina

- Peso máximo bobina: 17 kg.
- Ancho: 500 mm.

Film para retractilar a mano

- Peso máximo bobina: 3 kg.
- Ancho: 500 mm.

Canceladora eléctrica de alta producción

- Características:
  - Máquina eléctrica utilizada para cancelar signos de franqueo y estampar en los sobres franqueo pagado en oficina.
  - La máquina admite sobres normalizados C5 con un espesor menor de 6 mm.
  - La velocidad de cancelado es de 13.000 cartas a la hora.
  - El suministro incluye una mesa con un lateral regulable en altura que posibilita la colocación de una bandeja a la salida.

Estación generadora de etiquetas (EGES)

- Características: equipamiento para generar de forma automática las etiquetas de todas las bandejas de tratamiento manual UPO y UPR.

8.5. Procesos de trabajo en las áreas de un centro de tratamiento

Se inicia aquí la presentación del esquema de tratamiento de los productos objeto de gestión en Correos. El camino desde las áreas y unidades se mostrará de la manera más sencilla y didáctica posible con el fin de que, al final del apartado, el lector pueda crearse un mapa

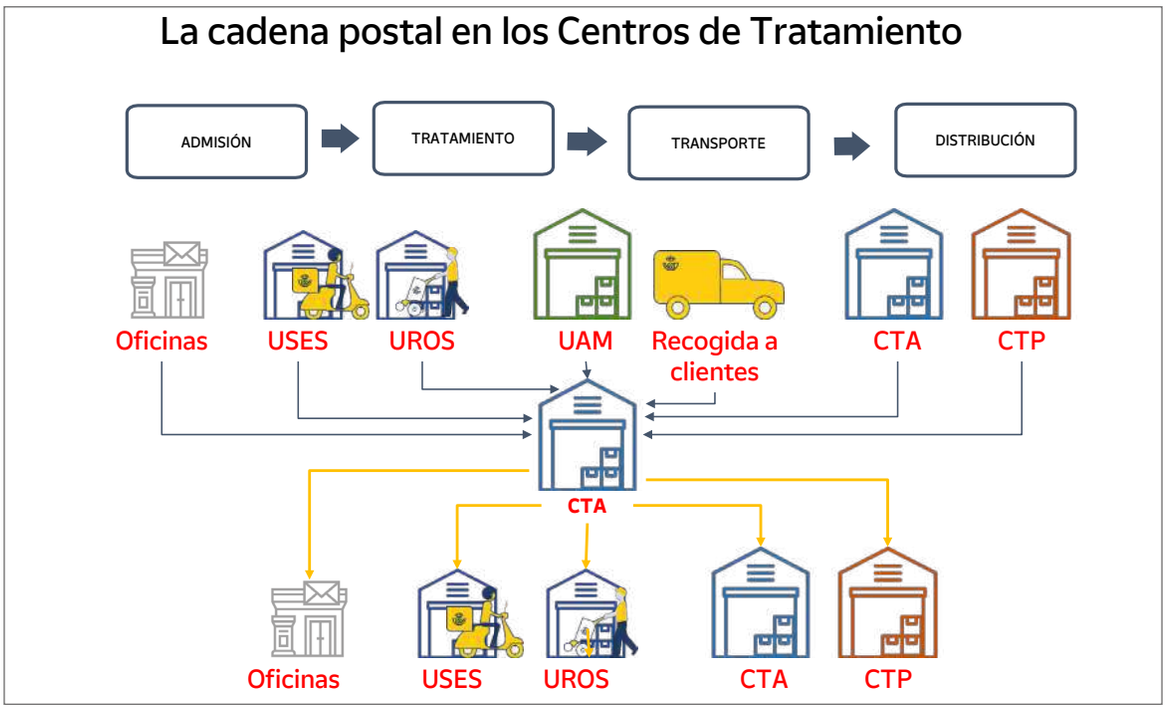
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

mental que englobe todo el proceso y, a la vez, tenga claras las divisiones de tratamiento necesarias según tipo de producto, áreas geográficas de procedencia y destino.

El conocimiento de cada área, unidad, herramienta de trabajo... es fundamental para el desarrollo de la tarea asignada a cada persona y, finalmente, para la prestación de un servicio de calidad al cliente de Correos.

8.5.1. Áreas de los centros

La cadena postal se representa gráficamente de la siguiente manera:



Las áreas dentro de un centro de tratamiento se dividen en tres unidades perfectamente sincronizadas y conectadas para el correcto funcionamiento del centro.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

A) Unidad de productos ordinarios (UPO)

Es la unidad dentro de un centro de tratamiento encargada de la clasificación automática y manual de los productos ordinarios (sin trazabilidad en los sistemas de Correos), así como la admisión y clasificación de cartas certificadas y notificaciones normalizadas automatizables.

En las áreas de unidades de productos ordinarios se diferencian dos grandes áreas:

- **El área de clasificación automática.**
- **El área de clasificación manual.**

B) Unidad de productos registrados (UPR)

La UPR es la unidad dentro de un centro de tratamiento encargada de la clasificación automática y manual, grabación en SGIE y encaminamiento de los productos registrados

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

(con trazabilidad en los sistemas de Correos) a otros centros de tratamiento o a las correspondientes unidades de reparto, USES u oficinas.

Dentro de la UPR, se distinguen dos grandes áreas:

- **Área de clasificación automática.**
- **Área de clasificación manual.**

NOTA. Una parte importante de los resultados del CTA dependen única y exclusivamente del correcto funcionamiento de la Zona Logística.

Los puntos críticos relacionados con la organización, el orden y la limpieza son:

- Agilizar y gestionar eficientemente la descarga de vehículos en horarios punta.
- Agilizar y gestionar eficientemente el escáner y su traslado a las distintas unidades para su tratamiento.
- Cumplimiento estricto de las normas de seguridad y prevención de riesgos laborales en el manejo de manipulación de cargas.
- Carga de vehículos: comprobar el destino de etiqueta con el destino de la ruta de transporte para evitar malos encaminados que hacen perder calidad en un importante número de envíos, complica las operaciones y genera un nuevo coste de transporte.
- Optimizar la capacidad del transporte y respetar el horario de salida de las conducciones, evitando retrasos injustificados.
- Respetar los mapas de carga establecidos para cada ruta y la prioridad de los productos.
- Mantener la zona limpia y ordenada.

Por último, los principios básicos en esta zona son:

- El indicador porcentual del correo automatizable sobre el total tratado debe ser en cada CTA un indicador de máxima prioridad.
- La decisión de qué correo es automatizable reside en el sector de la alimentación de la máquina y no en otras unidades.
- El tratamiento manual del correo en los centros de tratamiento automatizable debe ser residual, esto requiere que:
  - Se analice previamente el correo que se va a alimentar, se vigile la alimentación y se avise al técnico de Dominion si baja el porcentaje óptimo de lectura, limpieza, configuraciones…
  - Exista una labor comercial con los clientes a nivel zonal.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

C) Zona logística

Es la unidad dentro de un centro de tratamiento por donde entran y salen todos los productos para su tratamiento automatizado o manual. Las funciones que se desarrollan son:

- Control de entrada.
- Descarga de vehículos.
- Control de seguridad por escáner.
- Traslado de las cargas a UPR y UPO.
- Consolidación de cargas.
- Almacén de salida.
- Carga de vehículos.

El área logística es, seguramente, la parte más importante de un centro, y contribuye notablemente a los resultados de estos:

- Se comprueba que los envíos que se introduzcan en la cadena logística son seguros.
- En su zona de admisión se establece contacto con los mayores clientes de Correos.
- Es la zona que marcará (con su fluidez y agilidad) las ventanas horarias de las que dispondrán las unidades de tratamiento (UPO y UPR) para el tratamiento de los productos con la calidad comprometida.
- Los errores de encaminamiento en la zona logística no afectan a un envío, sino que afectarán a todos los contenidos de jaulas, carros, bandejas, etc.
- De ella depende la optimización de las rutas de transporte.
- La integridad de los envíos depende en gran medida del tratamiento que hayan recibido durante el proceso en esta zona.

8.5.2. El área de producción: la Unidad de Productos Ordinarios (UPO)

El CTA está integrado por dos unidades de producción: la unidad de productos ordinarios (UPO) y la unidad de productos registrados (UPR).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La UPO es la unidad dentro de un centro de tratamiento encargada de la clasificación automática y manual de los productos ordinarios (sin trazabilidad en los sistemas de Correos), así como de la admisión y clasificación de cartas certificadas y notificaciones normalizadas automatizables.

Dentro de la UPO, se distinguen **dos grandes áreas:**

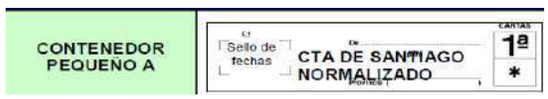
A) Área de clasificación automática:

- FC (buzones).
- Línea de envío normalizado IRV + FSM.
- Línea de envío no normalizado TOP – FLAT.
- SCG/SCP (Sistema de Clasificación de Paquetería) envíos con CB.

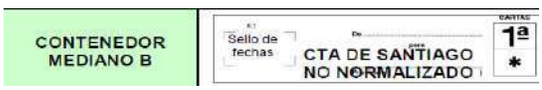
B) Área de clasificación manual:

- Se trabaja IPC, básica, Publicorreo, valijas, publicaciones periódicas, devuelto…
- Se organiza atendiendo al destino final de los envíos (internacional, nacional, zonal, provincial y local).

NORMALIZADO



NO NORMALIZADO/ FLAT



GORDO

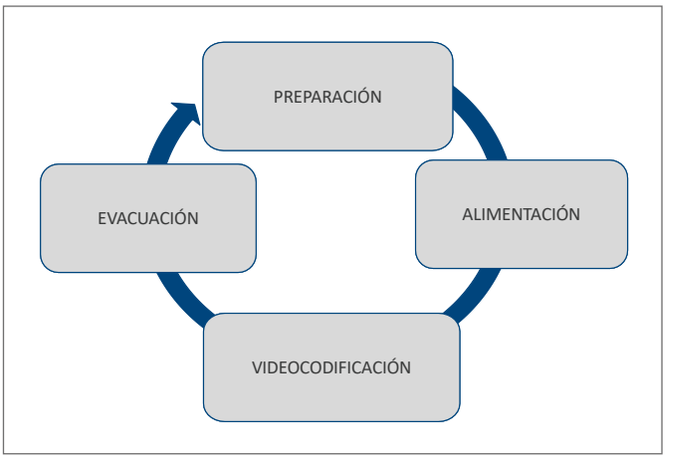
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La clasificación se realiza según tamaño y dimensión:

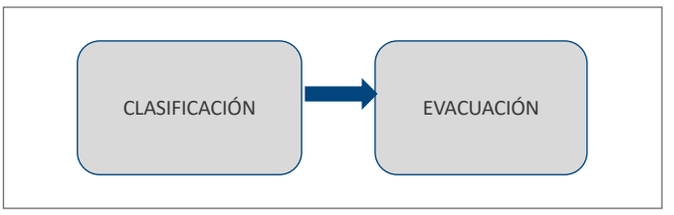
- Normalizado: contenedor pequeño A.
- No normalizado/FLAT: contenedor mediano B.
- Gordo: contenedor A, B o C.

En la UPO los procesos dependerán de cada área:

- En el área de clasificación automática: preparación, alimentación, videocodificación y evacuación.



- En el área de clasificación manual: clasificación y evacuación.



Productos que se trabajan en la UPO

Carta nacional	
Carta internacional, importación y exportación	

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Tarjeta postal nacional	
Tarjeta postal internacional	
Distribución internacional	
CCRI	
Publibuzón	
Publicorreo Premium, óptimo y plus	
Libros, periódicos y publicaciones periódicas	
Valijas	
Cartas certificadas automatizables	
Notificaciones automatizables	

Todas las cartas certificadas y las notificaciones automatizables con PEE se gestionan en la UPO, las no automatizables se gestionan manualmente en la UPR.

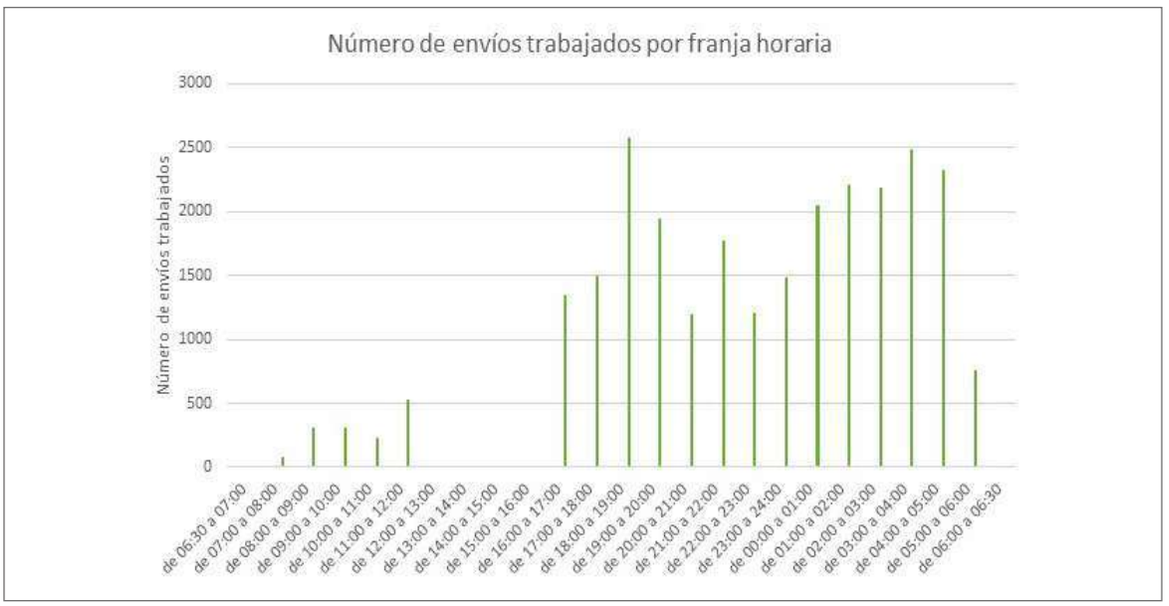
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Puntos críticos en la UPO

A) Productividad, eficacia y eficiencia

Se buscará adecuar el funcionamiento de máquinas y personas al número de envíos disponibles en cada momento y a la ventana horaria.

Las entradas de correo en cuanto a número de envíos y horarios pueden considerarse algo cíclico, que se repite asiduamente, por lo que se puede disponer de un cronograma de funcionamiento de máquina que permita optimizar el funcionamiento de la misma.



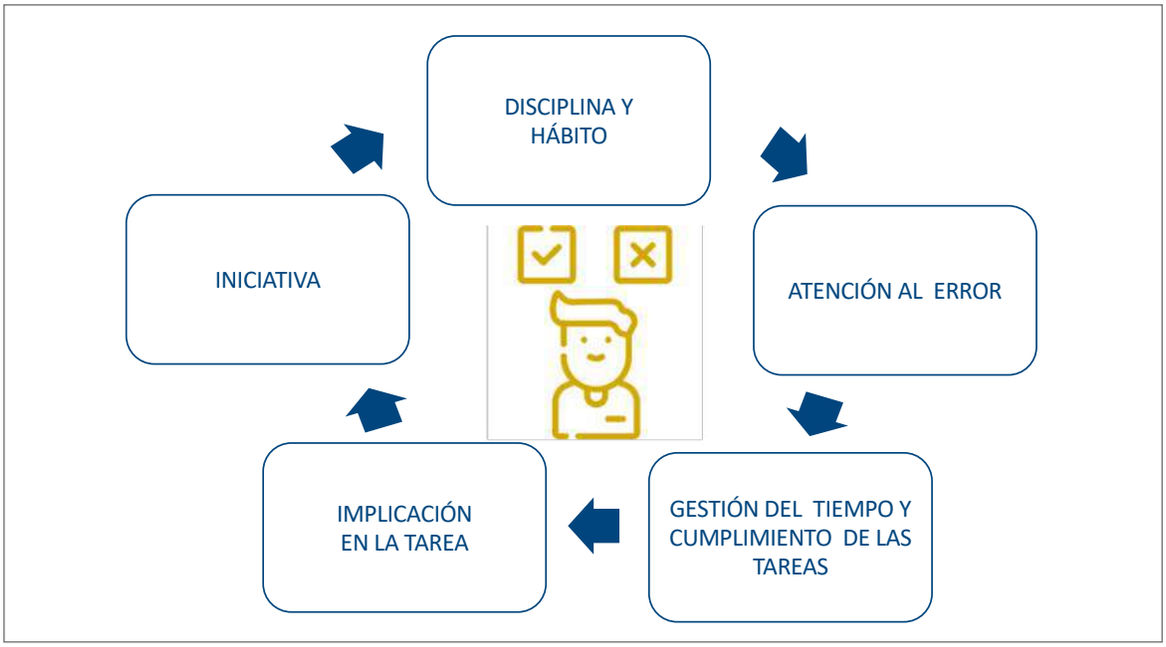
B) Puntos críticos

- Prioridad en la alimentación IRV por origen del correo:
  - Prioridad 1: IPC, buzones y oficinas.
  - Prioridad 2: correo de UMA.
- Gestionar con agilidad el vídeo y el rechazo priorizando siempre el rechazo de buzones y oficinas.
- Evacuar el correo con la antelación suficiente a la salida de las rutas, prestando especial atención a la rotulación de carros y bandejas para evitar errores de encaminamiento. Especial atención en la evacuación de la FSM.

C) Eficiencia y calidad

La efectividad se mide por los resultados conseguidos:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Áreas de la UPO

A) El área de clasificación automática en la UPO

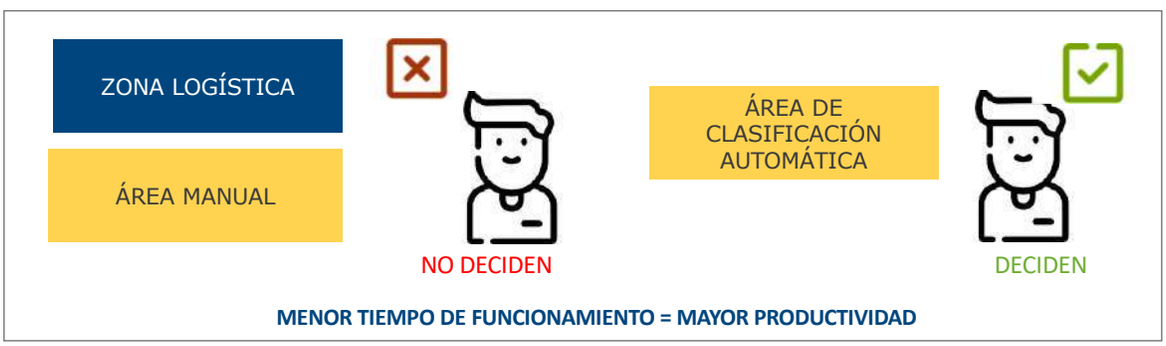
A.1. Principios básicos

Las claves para ganar en eficiencia de automatización son, principalmente, tres:

- Tratar automáticamente todos los envíos susceptibles de automatización con origen o destino en todo el ámbito territorial del CTA.
- Gestionar correctamente las configuraciones automáticas (programas, *lay out*, incidencias, etc.).
- Una vez gestionadas las incidencias, minimizar el número de envíos a tratar manualmente, tratando de convertir el proceso manual en algo residual.

Son dos los principios básicos que se deben contemplar:

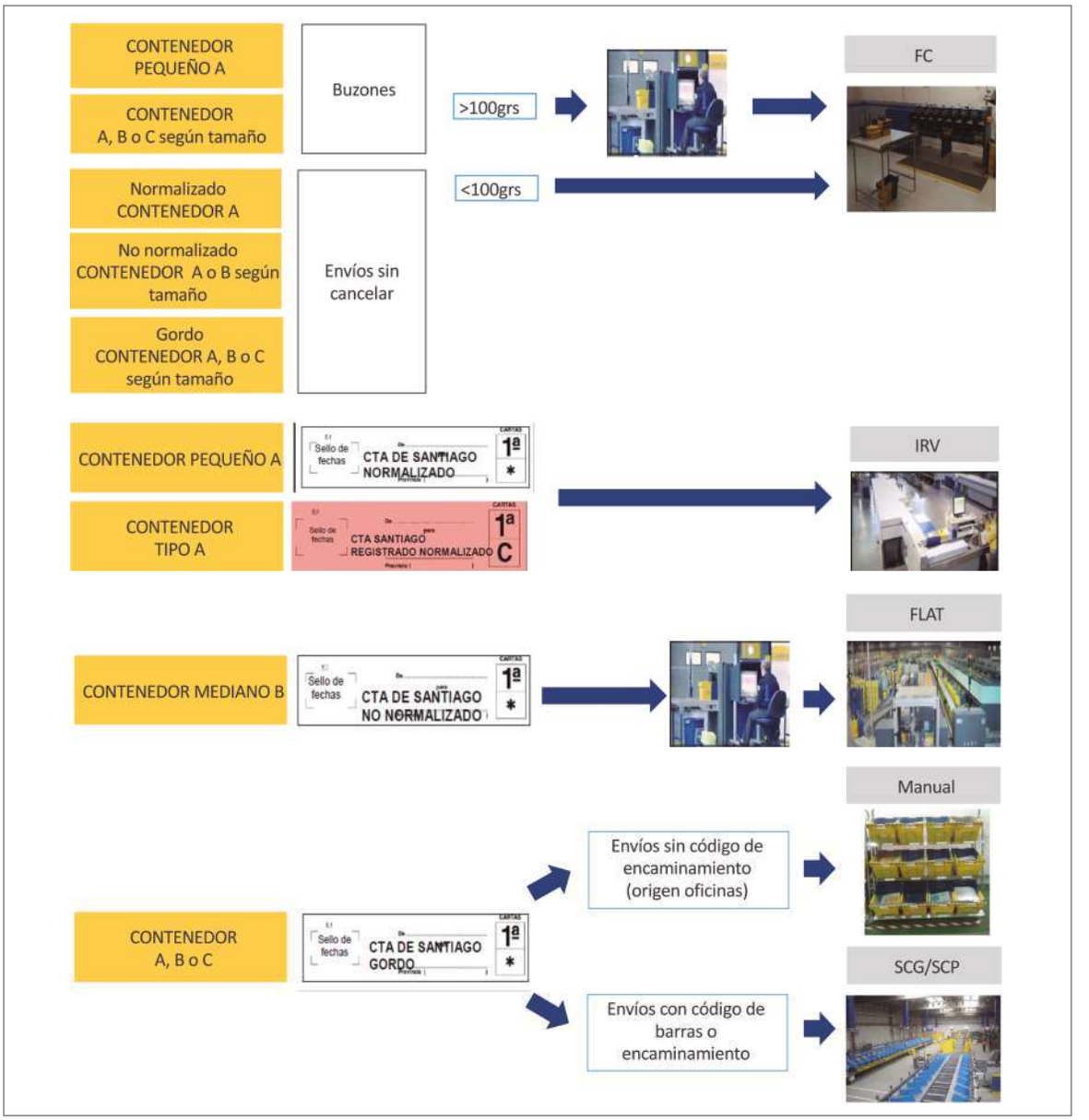
1. *A priori*, todo el correo es susceptible de automatización.
2. Los operarios del sector de alimentación de las configuraciones de automatización deciden el correo que pasa por máquina. En ningún caso se decide en los procesos previos.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Estos principios tienen sentido cuando el tratamiento de los flujos automatizables se realiza con la anticipación suficiente para que el centro pueda cumplir los objetivos fijados, contemplando el resto de procesos.

Dentro del centro de tratamiento, el circuito de envíos ordinarios se resume en:



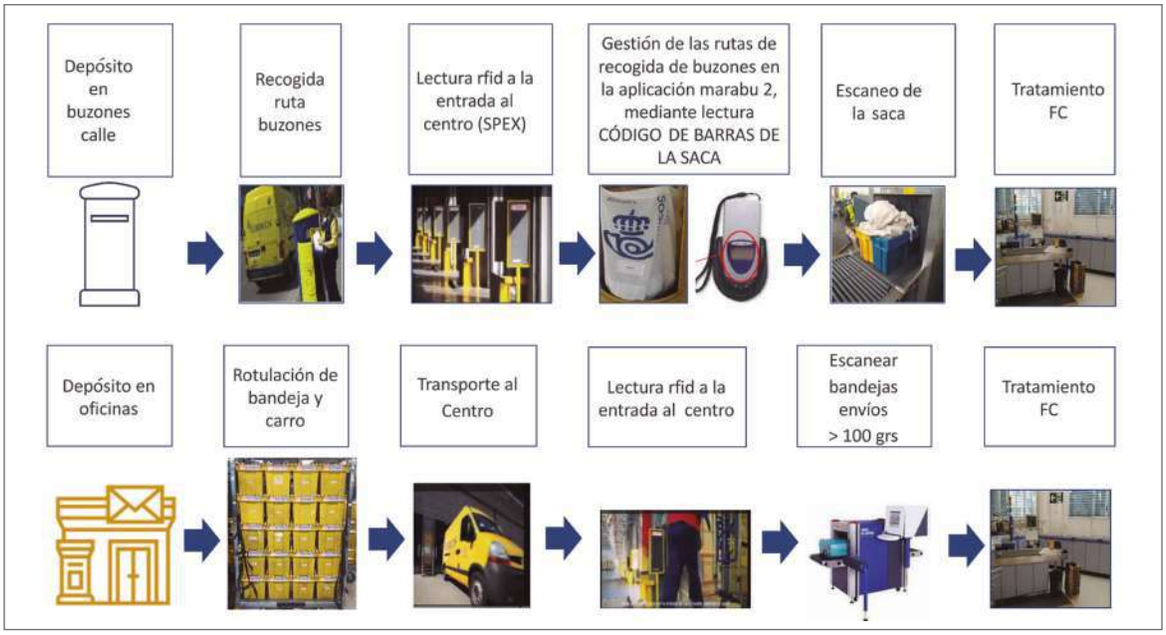
A.2. Configuraciones

En este apartado se van a introducir las áreas de clasificación automática en la Unidad de Productos Ordinarios (UPO). La información se presenta siguiendo un patrón similar al utilizado hasta ahora. Se hablará de cuatro áreas: FC (faciadora, canceladora), línea de normalización IRV y FSM, línea de no normalizado TOP-FLAT y, por último, sistema de clasificación de gordo. Dentro de cada una de estas cuatro áreas, se detallará la información necesaria sobre aspectos como preparación, alimentación, evacuación, cancelación, etc.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **FC (faciadora, canceladora):** se alimenta exclusivamente del correo de buzones y sin cancelar de oficinas.

  La FC es la configuración automática encargada de faciar y cancelar el correo con sello procedente de buzones y oficinas. En todos los CTA hay FC excepto en el CTA de Oviedo y en el de Tenerife.



Alimentación:

1. El correo preparado se meterá por el alimentador secundario.
2. El correo sin preparar:

   a) Se volcará.
   b) Se revisará el fondo de las sacas y se comprobará que no queda ningún envío.
   c) Se comprobarán los tamaños y tipos de objetos que caen en la bañera y se retirará:

      – Correo menor que el normalizado (135 × 85 × 0,15 mm).
      – Correo muy fino, inconsistente.
      – Correo mayor que B5 (250 × 176 × 6 mm).
      – Correo con grosor mayor de 6 mm.
      – Correo rígido o irregular.
      – Sobres de plástico.
      – Envíos abiertos.
      – Objetos no postales (carteras, DNI, encendedores, etc.).

El objetivo es segregar de forma manual el formato automatizable del no automatizable (irregular) con el objetivo de derivar al alimentador de la FC los envíos automatizables para su alimentación y cancelado y los no automatizables a la mesa de cancelado manual.

No hace falta encarar en la bañera los envíos automatizables ya que la FC se encarga de faciarlos durante la alimentación y el cancelado.

Glosario

Faciar: Es la acción de colocar todas las cartas encaradas por el anverso, donde va la dirección del destinatario y el sello de franqueo, para facilitar la cancelación o matasellado e inutilización de los sellos de Correos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Durante la clasificación:

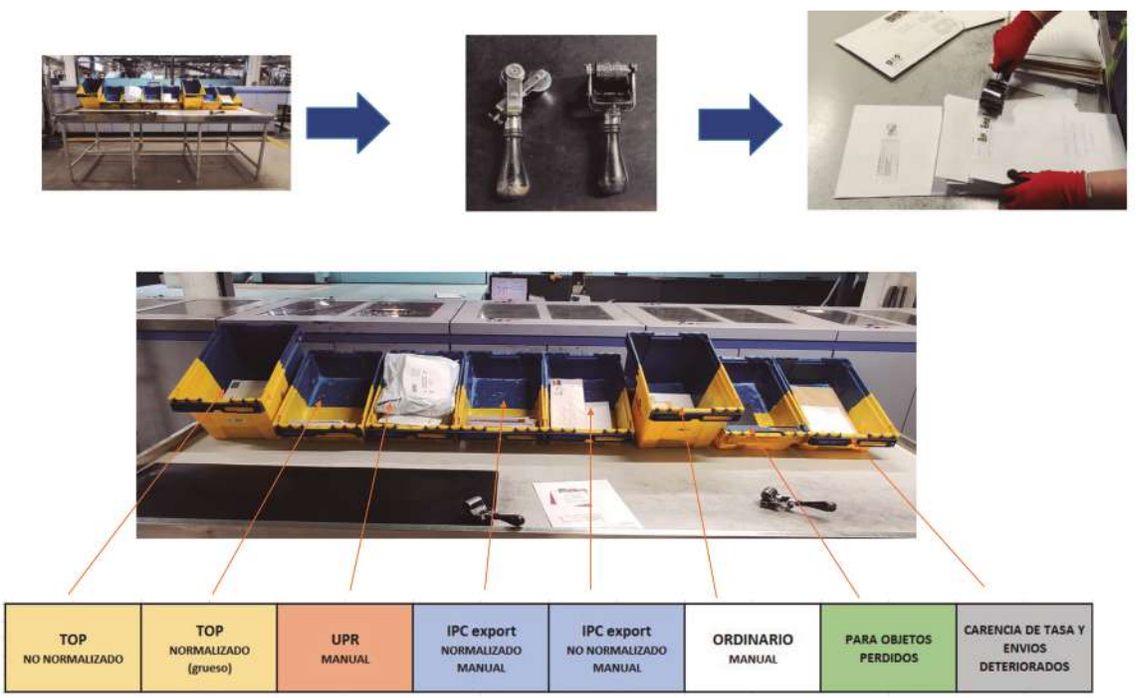
1. Comprobar que la máquina tiene un porcentaje de reconocimiento correcto y una buena productividad (piezas/hora).
2. Utilizar la función «¿Por qué no está listo?» en caso de parada de la máquina para poder resolver lo antes posible la incidencia. Intentar solucionar los atascos/averías y, en caso de que no se pueda, avisar al jefe de equipo para su conocimiento.

Evacuación:

Es importante la rápida evacuación de los apiladores:

- Los apiladores de formato normalizado pasarán a la cabecera de la IRV.
- El apilador de formato no normalizado pasará a la cabecera TOP.
- El correo con la indicación «por avión» sale al apilador 1 de la FC y se traslada al área de manual con prioridad.
- Los apiladores de rechazo se analizan y clasifican en el área manual.
- El formato gordo que sale por *culling* se cancela a mano y se traslada al área manual.

Cancelación manual en centros sin FC: los centros sin FC utilizan canceladoras de mediana producción o rodillo manual para cancelar el correo con sello.



Mesa de formateo y cancelación manual

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Línea de normalización IRV y FSM:**

  – IRV:

    - 40.000 cartas a la hora.
    - Admisión de certificados y notificaciones.
    - Lee las direcciones y las indexa.
    - 56 apiladores.
    - Las bandejas de vídeo se priorizan y se realimentan una vez videoindexadas.

  – FSM:

    - 35.000 cartas a la hora.
    - Clasifica las cartas en profundidad (400 apiladores).
    - Solo lee el código de barras puesto por la IRV.
    - Esta máquina se alimenta de las bandejas que salen de los apiladores a programa en la IRV.

El **correo automatizable** tiene las siguientes **características:**

– Normalizado IRV + FSM:

  - Peso: entre 2 y 20 gramos.
  - Espesor: entre 0,15 y 5 milímetros.
  - Altura: entre 85 y 176 milímetros.
  - Longitud: entre 135 y 250 milímetros.

– Formato C5:

  - Peso: entre 2 y 50 gramos.
  - Espesor: entre 0,15 y 5 milímetros.
  - Altura: 162 milímetros.
  - Longitud: 229 milímetros.

– Otras características del correo automatizable:

  - No contiene ningún material rígido (madera, chapa, etc.).
  - No es demasiado fino o inconsistente.
  - No va cerrado con grapas o clips.
  - No es permeable al aire (sobres con aperturas laterales).
  - No tiene contenido irregular.
  - No lleva ningún código de indexación de máquina.
  - No es correo devuelto (excepto en el programa de devuelto por logos en IRV), aviso de recibo, reexpedido.
  - No es un envío mal encaminado con código de barras.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

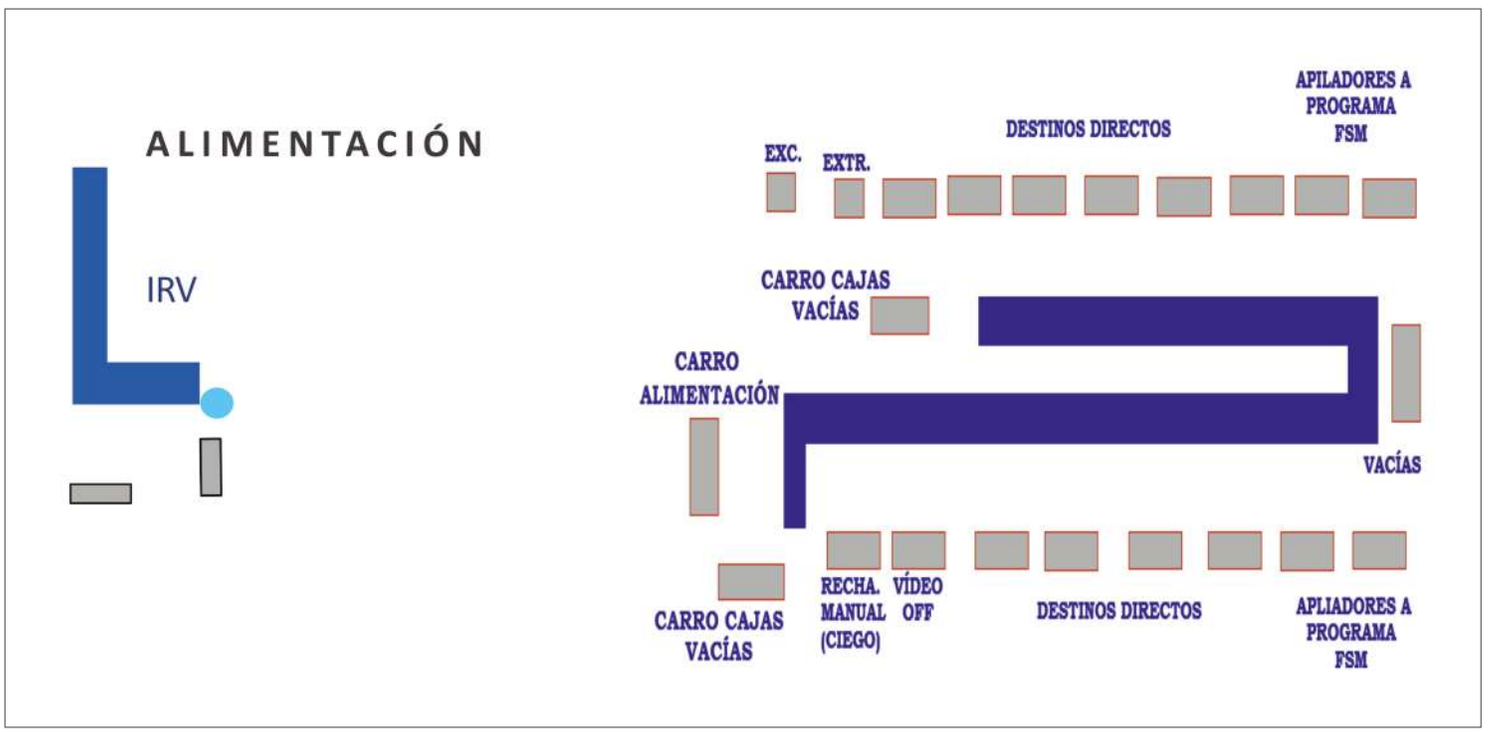
– **IRV, normalizado automatizable:**

Productos que se deben tratar en la **configuración de normalizado:**

- Línea básica normalizada.
- Línea económica normalizada.
- IPC de importación normalizado + C5.
- Envíos devueltos normalizados de todas las líneas.
- Certificados normalizados + C5.
- Admisión de certificados normalizados + C5.

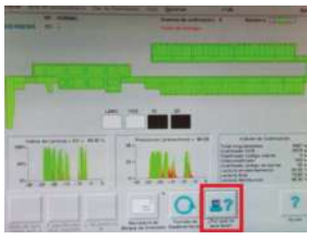
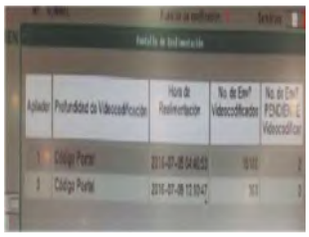
Preparación

1. Preparar la máquina: ordenar la mesa de alimentación; poner bandejas A en los apiladores; colocar carros o palets para depositar bandejas llenas.
2. Seleccionar programas de clasificación: nacional, zonal, provincial, local.
3. Comprobar si hay correo pendiente para alimentar en IRV.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Alimentación: una IRV bien alimentada significa menos rechazos y más productividad.

1. Coger la bandeja/caja del carro/palet y colocarla en la parte derecha del alimentador con la parte amarilla a la derecha.		2. Volcar las cartas siempre bien pegadas a la zona interior del alimentador con el anverso de la carta a la derecha.	
3. Quitar la etiqueta de la bandeja y colocar la bandeja vacía en el carro.		4. Alinear las cartas en el alimentador. «Picar» el correo con código o dirección parcialmente ocultos.	
5. Ajustar el correo a la parte interior del alimentador, sujetándolo con la pala de color negro.		6. Extraer del alimentador las cartas «no aptas» que puedan originar paradas o roturas.	
7. Abrir el mando del alimentador, girando la llave a la derecha. Como resultado, la luz del alimentador se tiene que apagar.		8. Realizar un control continuo en la pantalla del porcentaje de reconocimiento, parar la alimentación y avisar al jefe de equipo cuando sea inferior al 70%.	
9. Utilizar la función «¿Por qué no está listo?» en caso de parada de máquina para poder resolver lo antes posible la incidencia. Intentar solucionar los atascos/averías y, en caso de que no se pueda, avisar al jefe de equipo para su conocimiento.		10. Comprobar periódicamente el tratamiento de videocodificación de los envíos que han salido por el apilador video off para su realimentación.	
11. Parametrizar (señalar ventanilla) al correo procedente de admisión masiva con ventanilla en el lado izquierdo y remite en el derecho.		12. El carro lleno de bandejas vacías pasará a los puestos de evacuación de la máquina y los carros vacíos, a su almacén correspondiente.	

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Evacuación

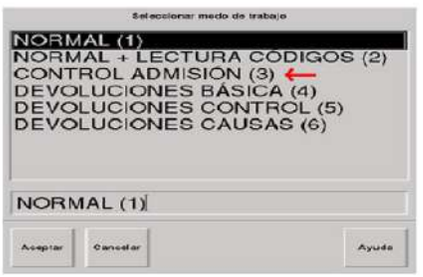
1. Etiquetar las bandejas una vez estén completas.		2. Prestar la máxima atención a las luces de aviso del «apilador casi lleno» para evitar el paso a excedencia de los envíos.	
3. Prestar la máxima atención en la evacuación de las bandejas a los carros de transporte y colocar las cintas de contención en los carros correspondientes.		4. Colocar siempre los envíos levantados con el anverso mirando hacia el lado amarillo de la bandeja y el sello en la parte superior.	
5. Controlar y separar los apiladores técnicos (vídeo, rechazo y excedencia) y colocarlos en el carro correspondiente.		6. Prestar especial atención a la alimentación del flujo de video off al finalizar los turnos.	

En el turno de tarde hay que vigilar y evacuar de forma inmediata y de manera continua:

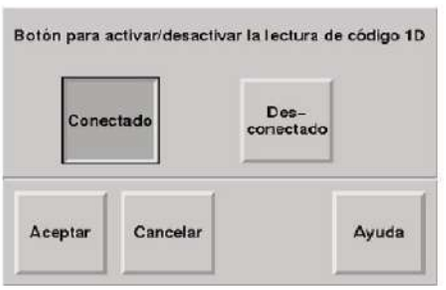
- Rechazo IRV (buzones y oficinas) y trasladarlo inmediatamente a los puestos de clasificación manual de normalizado para su tratamiento.
- El correo internacional prioritario de exportación y trasladarlo a los puestos de clasificación manual de correo IPC exportación.

Admisión y clasificación de certificados y notificaciones SICER

1. Se activa el modo de trabajo 3, dejando activada la videocodificación.



2. Se selecciona el programa que corresponda: nacional, zonal, provincial o local.
3. Entrar en «Opciones» (pestañas superiores) y desactivar la lectura de códigos 2D (dos dimensiones). Confirmar que se mantiene activa la lectura del CB 1D (una dimensión).



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

4. Entrar en «**Opciones/Información del cliente**» y rellenar:

   – **Codired de la Unidad de Admisión** (el que venga en el albarán).
   – **Número de cliente:** se toma de la carta física: 8 caracteres que siguen a las letras del tipo de producto.
   – **Número de contrato:** se toma de la copia del albarán.
   – **Número de anexo:** este campo se dejará en blanco.

5. **Se alimentan todas las cartas de la remesa.** Si se observa que el apilador 1 (rechazo por código de barras) se llena masivamente, se interrumpirá la alimentación de envíos y no se continuará con el Control de Admisión. En este caso se avisará al responsable de la UAM para que anule futuras planificaciones de control.
6. **Las cartas videocodificadas** se podrán ir alimentando normalmente por la máquina sin necesidad de haber cerrado el ciclo de trabajo.
7. **Se comprobará en el apilador correspondiente si existen envíos rechazados por no leerse el código de barras.** Si han quedado envíos sin posibilidad de control, se informa a la unidad de masiva para que se traten de solucionar las incidencias en futuros depósitos.
8. Las cartas del apilador 5 son en las que la IRV no ha reconocido el código de barras. Esas cartas se llevan de nuevo a la cabecera de máquina.
   Se pincha en «**Opciones/Lectura manual**» y se utiliza la pistola o el teclado (en este caso introduciendo el literal del código) para leer el código de barras de cada carta.
   Una vez leídos todos los códigos, en cartas singularizadas deberá aparecer el número total de cartas de la remesa (las leídas por máquina más las leídas con pistola).
   Las cartas del apilador 5, en Madrid apilador 1 (rechazo por código de barras), solo pueden ser tratadas a mano en la máquina donde se ha realizado su tratamiento en modo control de admisión o mediante la lectura en SICER en la opción control manual.
9. Si todo es correcto, **se cierra el ciclo y se abre otro con el modo Normal.** Después, se realimentan por máquina las cartas leídas manualmente, de forma que se puedan clasificar a destino con el resto.

Claves para la eficiencia en la admisión y tratamiento del correo certificado en IRV:

– **Conseguir la clasificación de los envíos al mismo tiempo que se realiza su admisión.**
– **Correcto segregado en UPR de envíos automatizables:**

  - Tamaño normalizado.
  - Tamaño C5.
  - Con A/R apto para tratamiento automático.

– **Elección correcta de la ventana de tratamiento:**

  - Tiempo muerto de IRV:

    › Turno de tarde: prioridad flujo nacional.
    › Turno de noche: prioridad flujo provincial/zonal.

  - **Con tratamiento en calidad.**

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Apoyo a las tareas manuales en UPR: Flujos sin salida directa preclasificados para apoyo a tratamiento manual de UPR.

Sala de videocodificación: en la sala de videocodificación se reciben las imágenes de las cartas que no han tenido lectura en la IRV y los operarios introducen el código postal de destino.

- Mayor productividad: tratamiento *online*.
- Gestionar el flujo por prioridades:
- Buzones y oficinas.
- Masiva.
- Protocolo de comunicación con comercial para flujos de grandes clientes con problemas de lectura.
- Concentración de la videocodificación de la zona en un único CTA zonal.

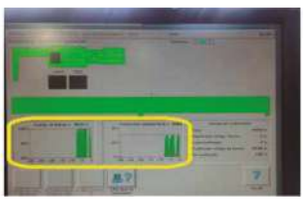
Correo devuelto IRV: las cartas ordinarias y Publicorreo normalizado devuelto de grandes clientes se clasifican automáticamente en las IRV de los centros de tratamiento. En el programa de devueltos de IRV, la máquina clasifica por logos del cliente. Para conseguir un grado óptimo en la clasificación, hay que mantener actualizados los logos y analizar el rechazo.

Claves para la eficiencia en el tratamiento del correo devuelto:

- Concentrando todo el correo devuelto de tamaño normalizado de la zona en un único CTA zonal, excepto CTA insulares.
- Analizando diariamente el rechazo por logos y porcentaje de envíos clasificados a cada cliente.
- Confeccionando un segundo programa de logos en caso necesario.
- Mantener actualizada permanentemente la base de logos.
- Programas dinámicos que requieren actualizaciones permanentes.
- Estructura del anverso del sobre de correspondencia normalizada para poder automatizar los envíos en el programa devuelto de logos.
- El logo debe colocarse en el anverso del envío en el ángulo superior o inferior izquierdo.
- Los logos de color rojo la máquina no los detecta bien.
- **FSM, normalizado automatizable.**
  Los envíos clasificados en IRV con destino zonal, provincial y local y los recibidos de las IRV de otros centros pasan a la FSM para clasificación a sección de reparto.

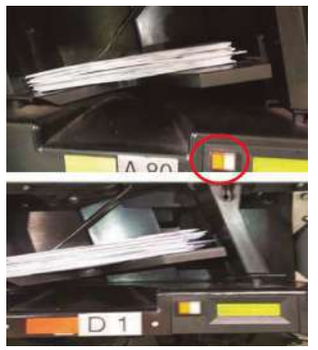
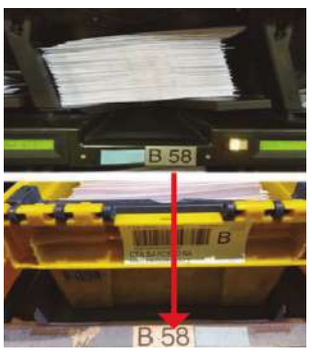
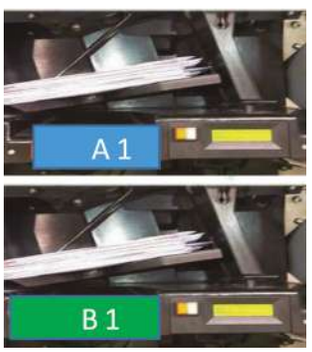
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Alimentación

1. Comprobar que la etiqueta del carro coincida con el programa que se va a clasificar y que lo primero a alimentar es el correo con origen en oficinas y buzón.		2. Coger bandeja del carro y colocar el lado amarillo a la derecha. Volcar las cartas siempre bien pegadas a la zona interior del alimentador. Comprobar que el correo está encarado, con el anverso de la carta a la derecha.	
3. Ajustar el correo a la parte interior del alimentador, sujetándolo con la pala de color negro.		4. Depositar la bandeja vacía en el carro dispuesto una vez alimentados los envíos, sin etiqueta y con el color amarillo mirando al frente.	
5. Arrancar la máquina pulsando el botón de «Puesta en Marcha».		6. Abrir el mando del alimentador, girando la llave a la derecha.	
7. Comprobar que la máquina tiene un porcentaje de reconocimiento correcto y una buena productividad (velocidad piezas/hora).		8. Atender a las paradas de la máquina. Utilizar la función «Por qué no está listo».	
9. Intentar solucionar los atascos/averías. Avisar al jefe de equipo cuando se detecte un funcionamiento anormal o avería.		10. Colaborar con la operación de rearme y puesta en marcha de la máquina.	
11. El carro lleno de bandejas vacías se traslada a la zona de alimentación de bandejas de reposición.		12. Los carros vacíos se depositan en el almacén para la evacuación de la máquina.	

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

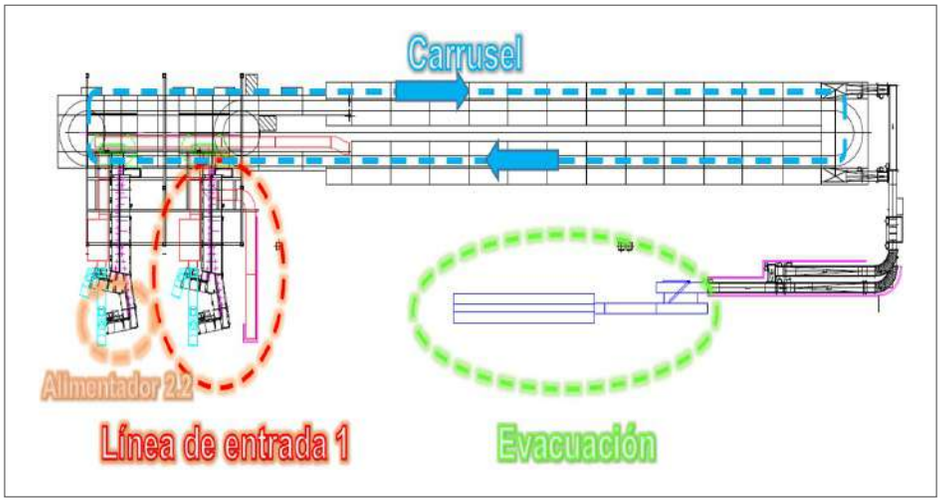
Evacuación

1. Antes de poner la máquina en funcionamiento, colocar todas las bandejas A en los casilleros con el lado amarillo en la parte frontal. Imprimir las etiquetas de las bandejas pulsando en el botón blanco de los apiladores de salida.		2. Prestar máxima atención a las luces amarillas de aviso de «apilador casi lleno» para evitar el paso a excedencia de los envíos y realimentar inmediatamente la excedencia.	
3. Prestar máxima atención en la evacuación de los casilleros apiladores, fijándose siempre en el número del casillero y del contenedor de la estantería.		4. Colocar siempre los envíos con el anverso mirando hacia el lado amarillo de la bandeja y con el sello en la parte superior.	
5. Controlar y separar el casillero A1 (rechazo fuera de programa) y entregarlo al jefe de equipo. Controlar y separar el casillero B1 (rechazo de periféricos) para determinar el proceso de clasificación.		6. Preclasificar las bandejas en los carros y colocar las eslingas de contención para evitar que se caiga la carga.	

- **TOP 2000 (FLAT):**
  - 7.500 cartas a la hora por alimentador.
  - 2 alimentadores por línea.
  - Número de destinos a clasificar 240/320.
  - Clasifica el correo no normalizado.
  - Esta máquina saca el correo a destino en bandejas ya etiquetadas, por lo que hay que alimentar de correo y bandejas B.

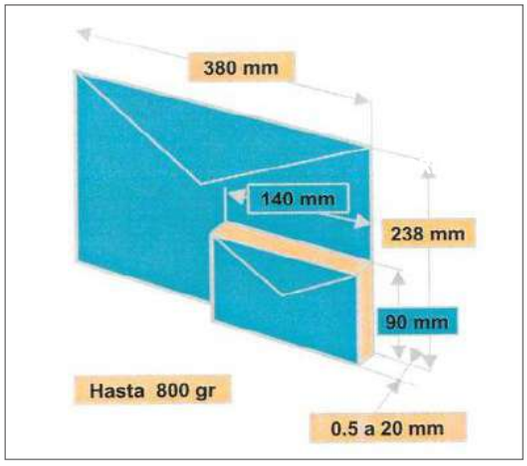
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Configuración línea de no normalizado TOP (FLAT)



Características del correo no normalizado:

- Peso óptimo: hasta 800 gramos.
- Altura: entre 90 y 238 milímetro.
- Espesor óptimo: entre 0,5 y 20 milímetros. Longitud: entre 140 y 380 milímetros.
- No contiene ningún material rígido (madera, chapa, etc.).
- No tiene contenido irregular.
- No lleva ningún código de indexación de máquina.
- No es correo devuelto, reexpedido o mal encaminado.



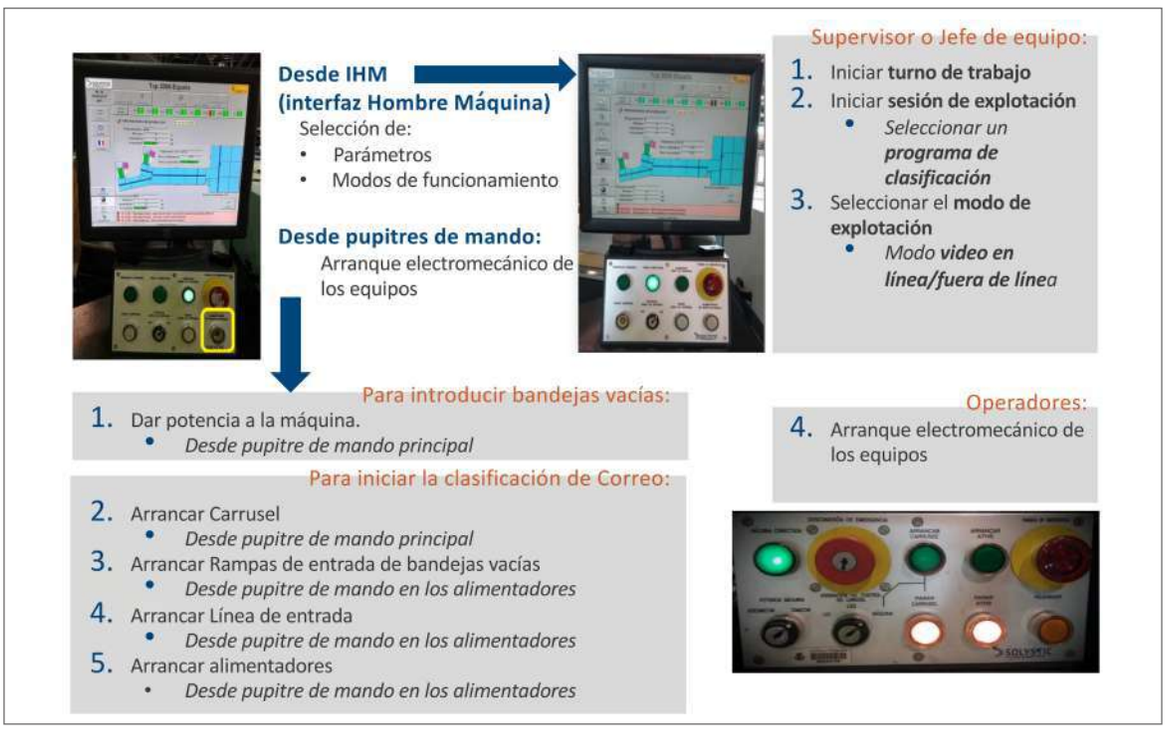
Preparación

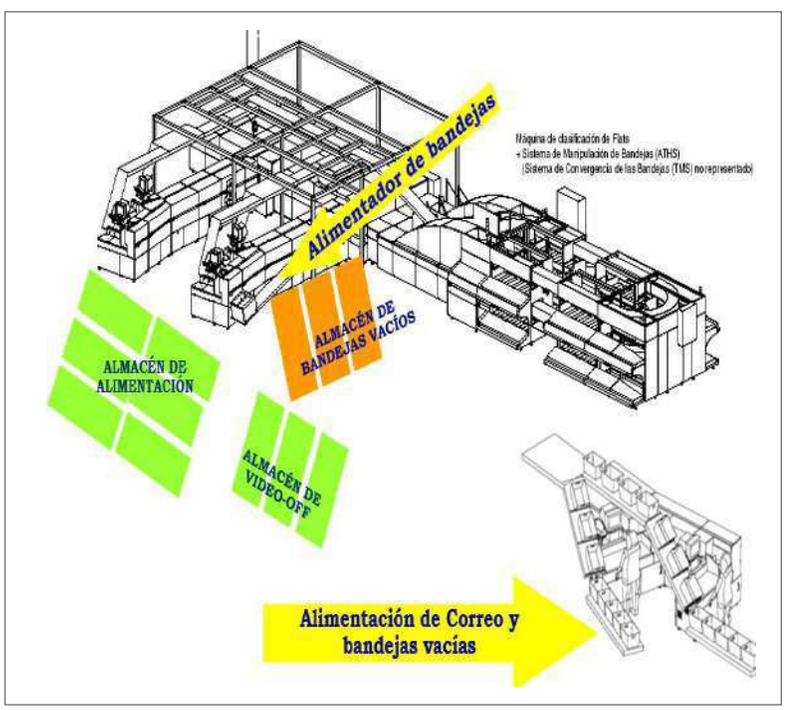
1. Encaminar a la mesa de preparación de la alimentación en la máquina TOP (FLAT) todo el correo normalizado que llega al centro.
2. Almacenar el correo que tiene que ser preparado antes de su tratamiento en máquina.
3. Antes de iniciar el turno, cargar la máquina de bandejas B hasta que el semáforo se apague. No obstante, cuando esté en fase verde, podrá comenzar la alimentación de correo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

4. Los contenedores utilizados serán bandejas tipo B y se introducirán en el circuito sin etiquetas manuales, con los *flips* color amarillo hacia abajo y hacia atrás según el avance de la cinta.
5. Depurar el correo FLAT automatizable del que no lo es.
6. Encarar y limpiar de gomas o flejes el correo FLAT automatizable.

Puesta en funcionamiento





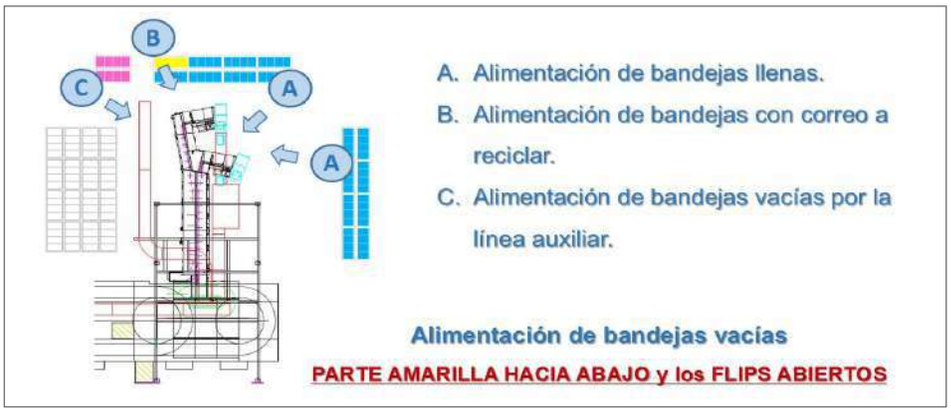
Alimentación

1. Faciar los envíos y alimentar por formatos (C-5 y FLAT).
2. Colocar los envíos de manera que la parte inferior y derecha queden ajustados al fondo y lateral del alimentador y ligeramente inclinados hacia atrás.
3. «Picar» el correo con formato irregular y con bloque de dirección parcialmente oculto.
4. Ante cualquier duda por formato, alimentar. No obstante, si se tratase de muchos envíos, probar primero con una muestra y actuar según el resultado.
5. Los realimentados de video off deben ser introducidos con el mismo faciado con que han sido recogidos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

6. Retirar periódicamente de la máquina los envíos procedentes de las salidas de *culling* para faciar y realimentar a continuación.
7. Controlar periódicamente el nivel de lectura y la recirculación.
8. Avisar al jefe de equipo en caso de averías, para su control.
9. Colaborar en la resolución de atascos en línea de alimentación.
10. Una vez vaciado el contenedor, deberá introducirse en la rampa de alimentación de bandejas situada a la izquierda del alimentador de correo.

Alimentación de bandejas



Hay que controlar las existencias de bandejas dentro de la máquina a través de los luminosos:

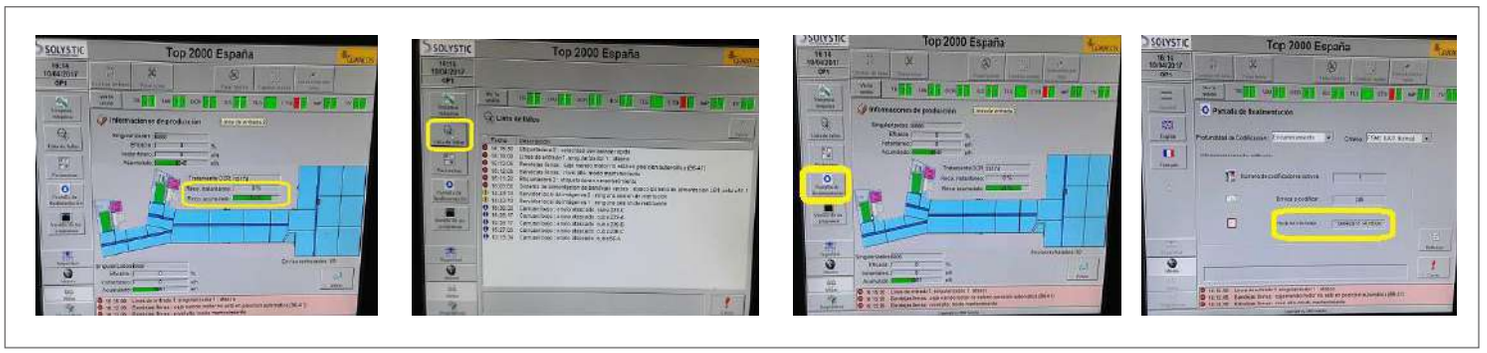
- Naranja: alimentar urgentemente.
- Verde: alimentar en breve.
- Apagado: existencias suficientes.

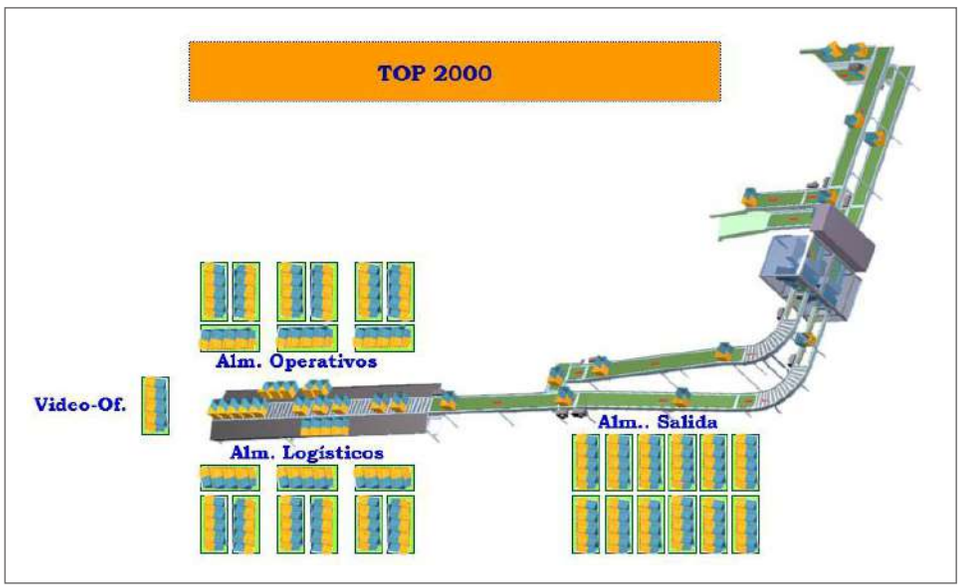
Alimentación de envíos

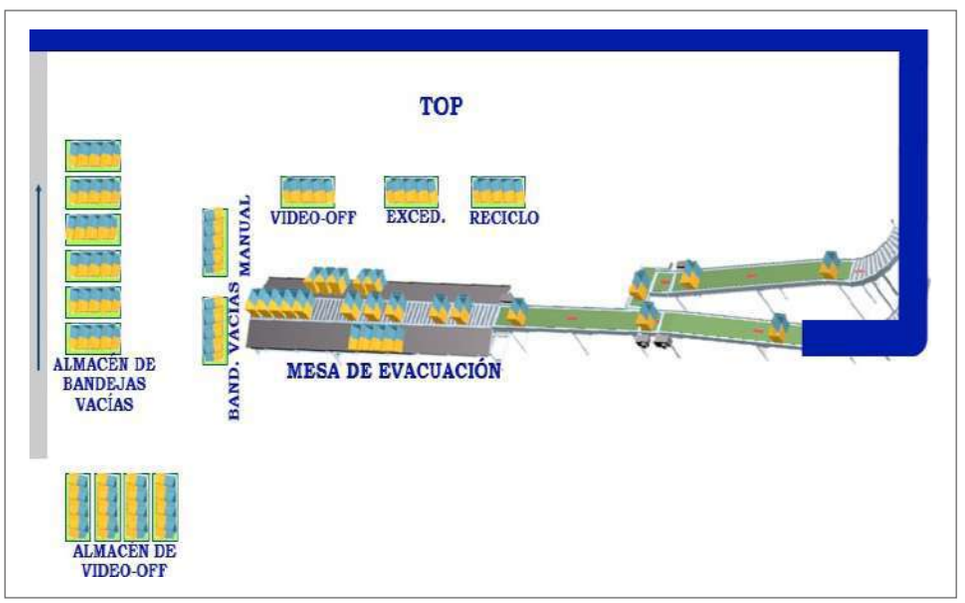
1. Sacar de la bandeja/caja el correo y colocarlo en el alimentador. Comprobar que:
   - Los envíos no superen en altura la marca de la pala de color negro que sujeta los envíos.
   - El correo está pegado hacia la parte interior del alimentador y sujeto con la pala de color negro para facilitar el reconocimiento del bloque de dirección.
   - El correo está encarado, con el anverso de la carta hacia la entrada de la máquina. No debe estar ni muy apretado ni demasiado separado.

2. Comprobar que la máquina tiene un porcentaje de reconocimiento correcto y una buena productividad (velocidad piezas/hora).
3. Utilizar la función «Lista de fallos» en caso de parada de máquina para poder resolver lo antes posible la incidencia. Intentar solucionar los atascos y, en caso de que no se pueda, avisar al jefe de equipo para su conocimiento.
4. Visualizar la «Pantalla de Realimentación» para comprobar la hora del último bloque de videocodificación y ver si se puede hacer la realimentación del vídeo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.







Evacuación

Alrededor de la mesa de evacuación se dispondrán dos tipos de almacenes:

- Operativos: situados en la parte interna y frontal para los elementos auxiliares y para el correo que requiera de nuevo algún tipo de tratamiento.
- Logísticos: situados en la parte externa para el correo de salida directa a la zona logística.

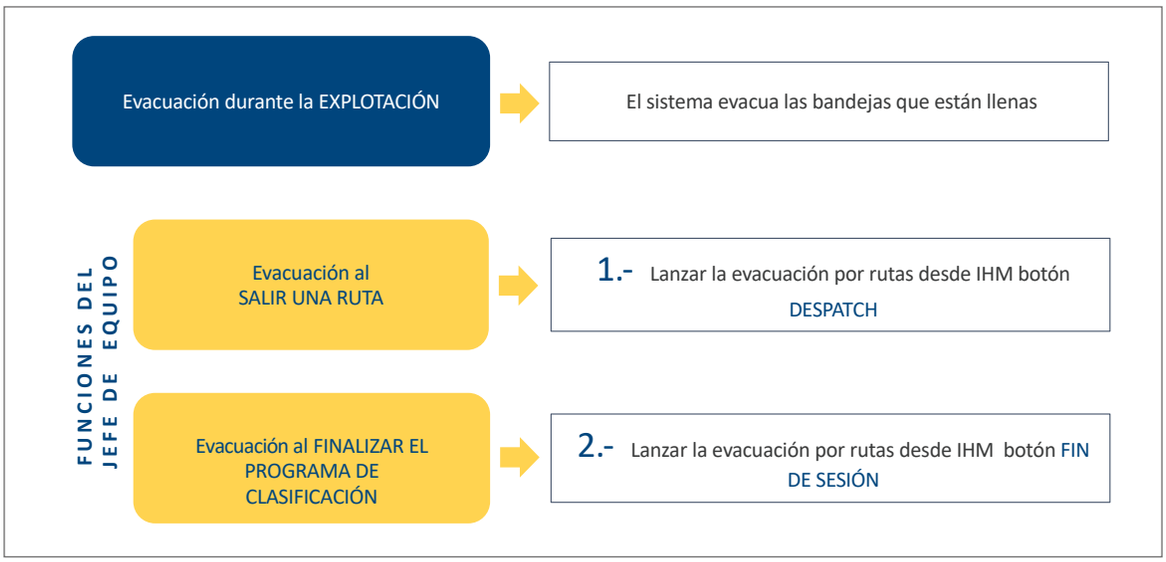
Almacén operativo en la zona de evacuación

- El carro de video off se llenará con dieciséis contenedores colocados de abajo arriba y de izquierda a derecha, según el orden de salida. Una vez completos, los carros de video off serán numerados para su fácil identificación a la hora de realimentarlos y llevarlos a su almacén.
- El carro de excedencia se llenará con un máximo de ocho contenedores. Posteriormente se trasladará nuevamente a la zona de alimentación.
- El carro de reciclo irá al almacén de alimentación correspondiente.

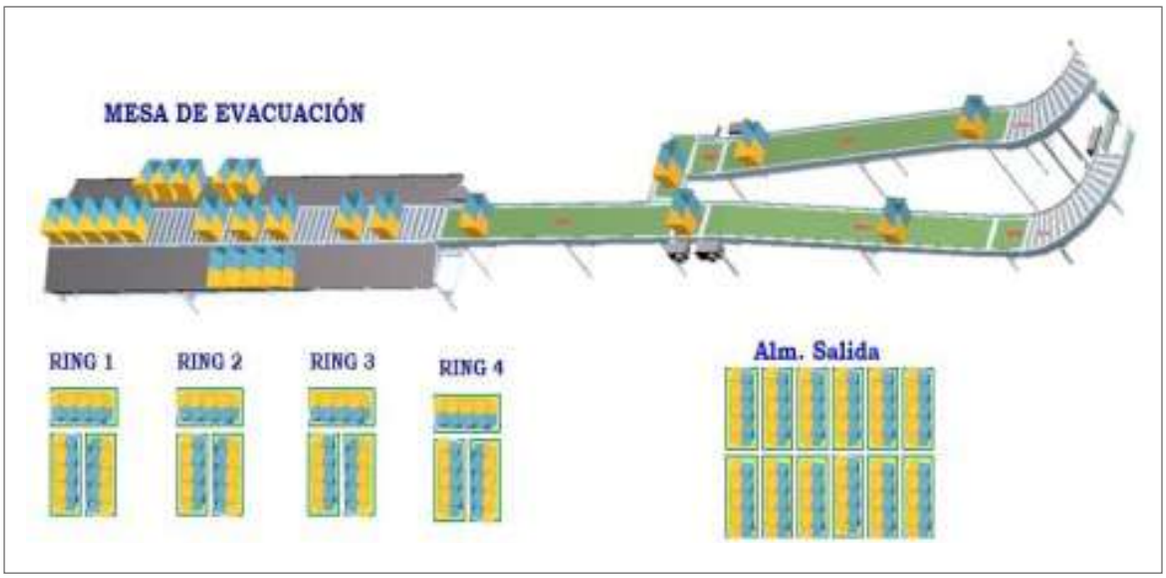
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

– El carro de manual/IPC se llenará con un máximo de ocho contenedores. Posteriormente se trasladará al área de tratamiento manual.
– El palet de bandejas vacías irá a su almacén correspondiente.

Evacuación de bandejas



Almacén logístico en la zona de evacuación

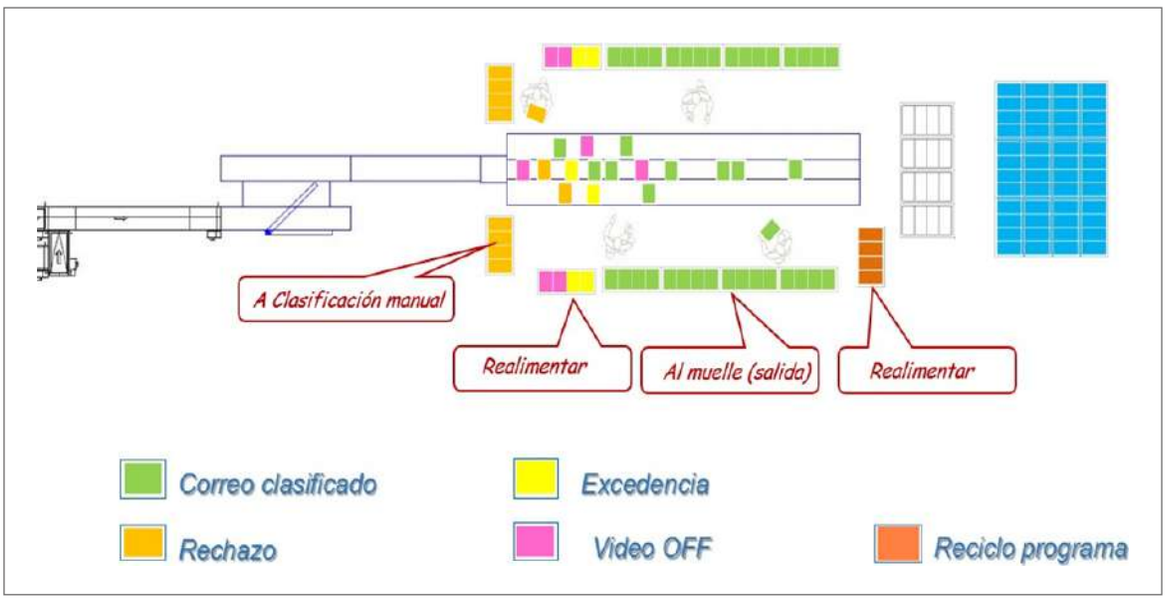


– Los carros completos procedentes de los almacenes logísticos serán trasladados a los almacenes de salida situados junto al pasillo de circulación.
– Dichos carros irán rotulados según rines de la zona logística.
– Finalidades:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Evitar la acumulación de carros en el almacén logístico.
- Facilitar la identificación de la carga a evacuar y la circulación dentro del área de producción interfiriendo lo menos posible con el resto de los procesos.
- Añadir valor al producto tratado al quedar preclasificado para la zona logística.

Lay out *evacuación*



Se recicla

¿QUÉ?	¿CUÁNDO?
Rechazo *Culling*	Varias veces durante el turno
Excedencia	Justo antes de levantar el programa
Reciclo a programas	Al iniciar el turno
Video off	Cuando indique la pantalla Refeed

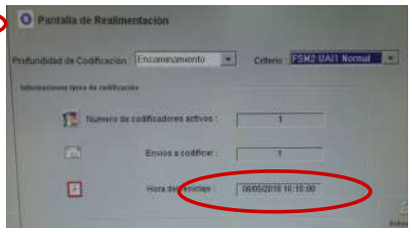
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Gestión* video *offline

Ubicación
Bandejas en carros colocadas según orden de generación.

Etiquetado
La hora de la etiqueta indica aproximadamente la hora de generación del último envío depositado en la bandeja.

Reciclo
Se reciclarán bandejas con hora de generación anterior al «objeto más antiguo».



Sala de vídeo: el jefe de turno realizará una gestión permanente.

- Mayor eficacia del proceso: tratamiento *online*.
- Operativa:
  - Priorización de flujos a través de alimentación selectiva.
  - Priorización de imágenes por máquina de tratamiento.
- Asignación nominal de puestos: mismo ordenador para cada operario.
- Controles de calidad y productividad: funciones disponibles.

- **SCG y SCP envíos con CP:**
  - SCG:
    - Prestación: 7.000-10.000 envíos a la hora.
  - SCP:
    - Prestación: 2.500-6.000 envíos a la hora.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

B) El área de clasificación manual en la UPO

El indicador en porcentaje del correo automatizable sobre el total tratado debe ser, en cada CTA, un indicador de máxima prioridad. La decisión de qué correo es automatizable reside en el sector de la alimentación de la máquina y no en otras unidades.

El tratamiento manual del correo en los centros de tratamiento automatizable debe ser residual, esto requiere:

- Analizar previamente el correo que se vaya a alimentar, vigilar la alimentación y avisar al técnico de Dominion si baja el porcentaje óptimo de lectura, limpieza y configuraciones.
- Labor comercial con los clientes a nivel zonal.

B.1. Objetivos:

- Reducción de costes: los procesos manuales son los que más costes de recursos generan en un centro, de ahí la necesidad de hacerlos lo más eficientemente posible.
- Optimización de espacios: los casilleros y expositores son polivalentes teniendo en cuenta las prioridades de clasificación en cada turno (noche: correo IPC y normalizado) y debe trabajarse en todos los turnos, para evitar acumulaciones.
- Orden y limpieza: se debe mantener en todo momento el orden y limpieza en la zona propia de clasificación como en los distintos almacenes establecidos (por fechas).
- Optimización del transporte: se clasifica a unidades SGIE, es decir, oficinas técnicas y UR (bandejas más llenas).
- Homogenización de los procesos que no requieren de especialistas, manual UPR = manual UPO.
- Eficiencia:
  - Se reducen los rines de clasificación a dos primarios con los destinos que más cargan y un *ring* secundario para cada provincia con los destinos que menos cargan (el mayor porcentaje de correo solo se toca una vez, como máximo, dos).
  - Dentro de cada *ring,* los destinos zonales se ordenan por código postal de izquierda a derecha y de menor a mayor (no requiere especialistas), para que cualquier empleado de nueva incorporación pueda realizar esta tarea con agilidad.
  - Como norma general, la clasificación del correo normalizado se llevará a cabo en casillero mientras que el formato FLAT y el gordo, directamente a bandeja situada en el expositor por ser más eficiente.

B.2. ¿Cuál es el origen del correo manual?

El correo que debe clasificarse de forma manual puede tener su origen en seis circunstancias diferentes:

- El correo de rechazo IRV con origen en buzones y oficinas.
- El correo de rechazo de FLAT.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- El correo que las personas que preparan y alimentan las máquinas consideran que no es automatizable.
- Formato gordo.
- Correo mal encaminado y reexpedido.
- Correo devuelto sin logo o rechazado en la IRV en el programa de devueltos.

B.3. Equipamiento del área de clasificación manual en la UPO:

- Como norma general el correo manual no normalizado y gordo se clasifica directamente a bandeja en el expositor.

EXPOSITOR

BANDEJA A

BANDEJA B

BANDEJA C

CONTENEDORES PLEGABLES

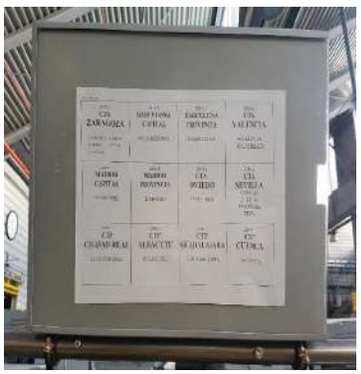
Normalizado | No Normalizado | Gordo

- El correo manual normalizado no automatizable se clasifica en CN50 o directamente a la bandeja del expositor en centros con poco volumen.

CN 50

Normalizado

- Portamapas.



- Carros/Portabandejas.

- EGE: equipamiento para generar de forma automática las etiquetas de todas las bandejas de tratamiento manual.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Carros transportadores o palets para el depósito de bandejas clasificadas a distribuir en la zona logística.

B.4. Destinos nacionales en la clasificación manual

En el siguiente cuadro se representa de manera esquemática la información sobre los destinos nacionales de clasificación manual, siguiendo la división por áreas y descendiendo al detalle de las provincias dependientes de cada CTA con su correspondiente código postal.

DESTINOS NACIONALES DE CLASIFICACIÓN MANUAL EN CTA UPO

Área	Centros	Rotulación	Provincias dependientes	Códigos postales
Noroeste	CTA Santiago	CTA Santiago	La Coruña, Lugo, Orense y Pontevedra	15, 27, 32 y 36
	CTA Valladolid	CTA Valladolid	Avila, Burgos, León, Palencia, Salamanca, Segovia, Valladolid y Zamora	05, 09, 24, 34, 37, 40, 47 y 49
	CTA Oviedo	CTA Oviedo	Asturias	33
Norte	CTA Vitoria	CTA Vitoria	Álava, Guipúzcoa, La Rioja y Cantabria	01, 20, 26 y 39
	CTA Zaragoza	CTA Zaragoza	Huesca, Navarra, Soria, Teruel y Zaragoza	22, 31, 42, 44 y 50
	CTA Bilbao	CTA Bilbao	Vizcaya	48
Noreste	CTA San Cugat	CTA San Cugat	Barcelona provincia, Gerona, Lérida y Tarragona	080, 17, 25 y 43
	CTA Colón	CTA Colón	Barcelona capital	08x
Centro	CTA Madrid	CTA Madrid	Albacete, Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara, Madrid y Toledo	02, 13, 16, 19, 28 y 45
	CTA Mérida	CTA Mérida	Badajoz y Cáceres	06 y 10
Este	CTA Valencia	CTA Valencia	Castellón y Valencia	12 y 46
	CTA Alicante	CTA Alicante	Alicante y Murcia	03 y 30
	CTA Baleares	CTA Baleares	Baleares	7
Sur	CTA Sevilla	CTA Sevilla	Cádiz, Córdoba, Huelva y Sevilla	11, 14, 21 y 41
	CTA Granada	CTA Granada	Almería, Granada y Jaén	04, 18 y 23
	CTA Málaga	CTA Málaga	Málaga, Ceuta y Melilla	29, 51 y 52
Insular	CTA Las Palmas	CTA Las Palmas	Gran Canaria	35
	CTA Tenerife	CTA Tenerife	Tenerife	38

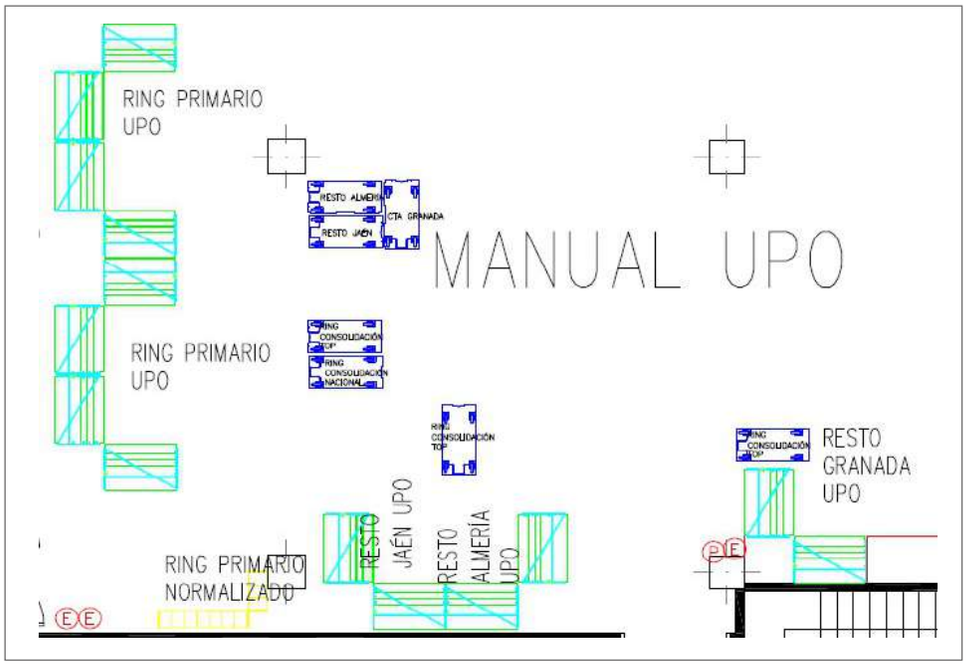
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

B.5. Estructura de los rines

- *Ring* primario (4 expositores - 2 convertibles). Máximo 48 destinos.
  - TM/TT: 2 expositores de nacional + 2 expositores de área con destinos que más cargan.
  - TN: los dos expositores de nacional se convierten en los siguientes X destinos que más cargan.

Los expositores 1 y 2 de los rines primarios son polivalentes (destinos nacionales/destinos zonales).

- *Ring* secundario (uno por provincia, con los expositores necesarios).
  - Resto de destinos que no se encuentran en el *ring* primario.



Los destinos zonales se ordenarán siempre por el código postal de izquierda a derecha y de menor a mayor. Las bandejas de manual UPO no se tapan ni se flejan para ningún destino.

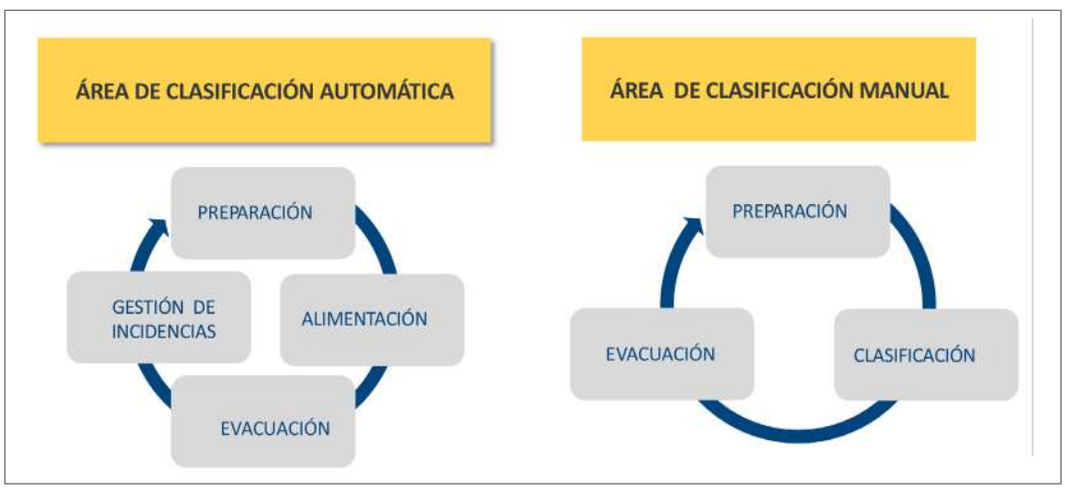
8.5.3. El área de producción: la Unidad de Productos Registrados (UPR)

La UPR es la unidad dentro de un centro de tratamiento encargada de la clasificación automática y manual, grabación en SGIE y encaminamiento de los productos registrados (con trazabilidad en los sistemas de Correos) a otros centros de tratamiento o a las correspondientes unidades de reparto, USES u oficinas.

Dentro de la UPR, se distinguen dos grandes áreas:

- **El área de clasificación automática.**
- **El área de clasificación manual.**

En una unidad de productos registrados cada área tiene sus respectivos procedimientos de clasificación.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Productos que se trabajan en la UPR

A) Origen de los productos recibidos en la UPR

- Oficinas. Los productos de la UPR, así como la manera de llegar clasificados y rotulados a los centros, están establecidos en el documento Clasificación y Rotulación por zonas en Conecta.
  - Centros sin SCG:
    - Mesa nacional urgente.
    - Registrado normalizado.
    - Registrado no normalizado.
    - Registrado devuelto.
    - Todos los productos.
  - Centros con SCG y SCP:
    - Paquetería de formato menor.
    - Paquetería de formato mayor.
- Unidades de distribución (USE y URO). De estas unidades solo se reciben avisos de recibo, correo mal encaminado y reexpedido, así como correo devuelto.
- Unidades de admisión masiva y recogida a clientes. Este correo llega separado por líneas de productos y, en el caso de grandes clientes, según las clasificaciones establecidas.
- Otros centros de tratamiento.

B) Productos que se trabajan en la UPR

- **Básica certificada nacional**

– Carta certificada.		– Notificación.	
– Aviso de recibo.			

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Productos detallables nacional**

– Carta certificada urgente.		– Carta ordinaria urgente.	
– Carta certificada con valor añadido.		– Paquete Premium a domicilio.	
– Paquete Premium en oficina.		– Paquete estándar a domicilio.	
– Paquete estándar en oficina elegida.		– Paquete estándar en oficina de referencia.	
– Paquete Azul.			

- **Logística inversa (L1, L3 o SN)**

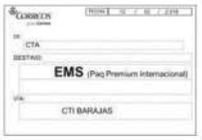
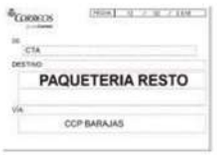
  – Logística inversa.

- **Productos registrados devueltos (no detallables)**

  – Cartas certificadas (nacionales, provinciales y locales).
  – Notificaciones.
  – Cartas certificadas internacionales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Productos internacionales de exportación**

– Interconnect Premium I. El código de barras siempre comienza por E y termina por ES.	
– Interconnect Premium II. El código de barras siempre comienza por C y termina por ES. Se separan manualmente en la rampa de SCP.	
– Interconnect Premium III. El código de barras siempre comienza por C y termina por ES. Se separan manualmente en la rampa de SCP.	

- **Productos internacionales de exportación**

– Interconnect estándar I. El código de barras siempre comienza por L y termina por ES.		– Certificados internacional. El código de barras siempre comienza por R y termina por ES.	

- **Productos internacionales de importación**

– EMS. El código de barras siempre comienza por E.		– Paquete. El código de barras siempre comienza por C.	
– Light. El código de barras siempre comienza por L.		– Certificado. El código de barras siempre comienza por R.	
– Ordinario de mercancía. El código de barras siempre comienza por U.			

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

C) Productos a cursar a USE, URO y oficinas postales

- Productos a cursar por USE. Formato mayor. Cualquier producto con dimensiones superiores a 35×25×8 centímetros. Citypaq.
- Productos a cursar por URO. Formato menor. Cualquier producto con dimensiones iguales o inferiores a 35×25×8 centímetros.
- Productos a cursar en oficinas postales. A petición de los clientes.
  - Paquete Premium con entrega en oficina.
  - Paquete estándar con entrega en oficina.

Puntos críticos en la UPR

- El indicador en porcentaje del correo automatizable sobre el total tratado debe ser en cada CTA un indicador de máxima prioridad.
- La decisión de qué correo es automatizable reside en el sector de la alimentación de la máquina y no en otras unidades.
- El tratamiento manual del correo en los centros de tratamiento automatizable debe ser residual, esto requiere:
  - Analizar previamente el correo que se va a alimentar.
  - Vigilar la alimentación.
  - Avisar al técnico de Dominion si baja el porcentaje óptimo de lectura.
- Establecer un sistema uniforme de funcionamiento de todas las UPR en los centros de tratamiento.
- Tratamiento y mejora de los encaminamientos de los envíos para evitar costes de no calidad.
- Reducir los tiempos de tratamiento de los envíos y asegurar su completa trazabilidad, que permitan cumplir los plazos de calidad y seguridad de los envíos.
- Reducir costes de producción, de manera que permitan ser más competitivos ante un mercado cada vez más liberalizado.

Áreas de la UPR

A) El área de clasificación automática en la UPR

A.1. Configuraciones

Siguiendo un esquema similar al utilizado para las UPO, a continuación se detalla la información para las áreas de tratamiento de las Unidades de Productos Registrados (UPR). En este caso, las áreas de clasificación automática son: sistema de clasificación de paquetería (SCP), sistema de clasificación de gordo (SCG), paquetería voluminosa (CAP), y certificados y notificaciones (IRV).

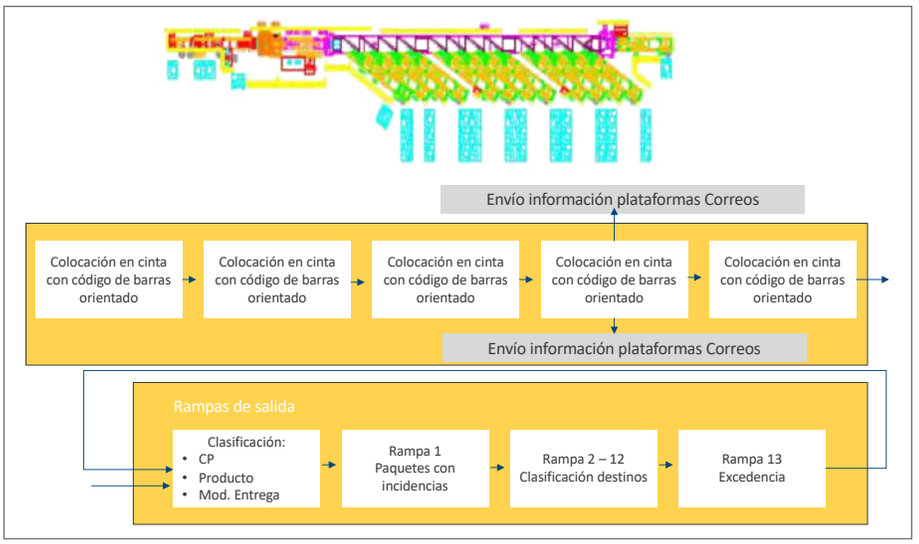
- **Sistema *(sorter)* de Clasificación de Paquetería (SCP)**
  - 12 SCP de media producción (entre 11 y 13 rampas, tipo lineal).

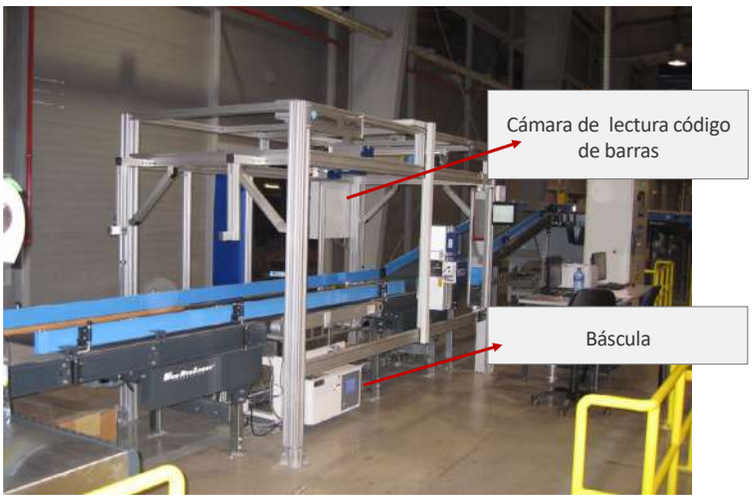
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

– 2 SCP de alta producción: CTA Valencia (32 rampas, tipo lineal) y CTA Vitoria (40 rampas tipo lineal).
– 2 SCP de alta producción: CLI BCN y CAM 2 MD (60 y 42 rampas, tipo Crossbelt o en anillo).

Rendimiento teórico de alimentación: 8.000 paquetes/hora.

SCP pequeños





RAMPA 1: RECHAZO

RAMPA 2-12: CLASIFICACIÓN DESTINOS (3 DESTINOS POR RAMPA)

RAMPA 13: EXCEDENCIA

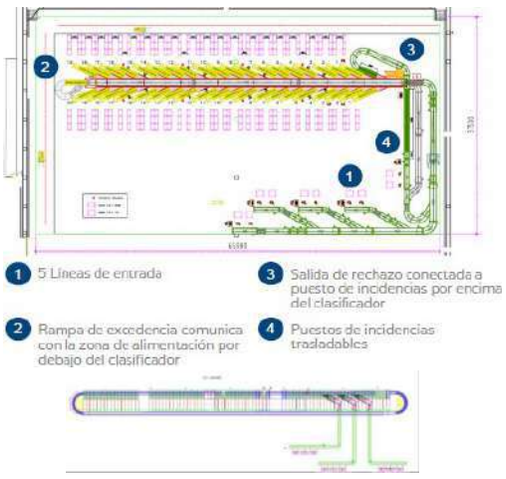
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

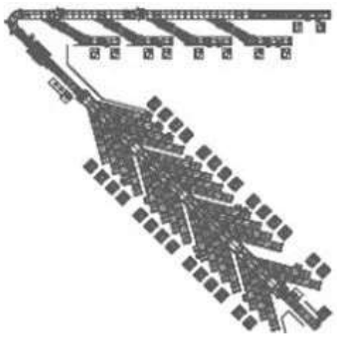
SCP de mediana y alta producción

Ventajas:

- Rechazos diferenciados, mejora la gestión de incidencias.
- Mayor profundidad de clasificación.

2 SCP mediana producción		2 SCP alta producción
CTA VITORIA *(40 rampas)*	**CTA VALENCIA** *(32 rampas tipo lineal)*	**CLI BCN** y **CAM 2 MD** *(60 y 42 rampas, tipo Crossbelt o en anillo*





Previo a la puesta en funcionamiento

1. Ubicar las jaulas/carros/palets con paquetes a alimentar en la cinta.
2. Colocar el carro (A) para UPR manual:
   - Envíos no automatizables en SCG ni SCP/devueltos sin reetiquetar.
   - Envíos con etiqueta roja DUA Exportación.
3. Colocar carro (B) para:
   - Envíos formato menor (para llevar a SCG). En centros sin SCG, llevar a UPR manual los no automatizables por dimensiones mínimas.
4. Seleccionar el programa en el puesto gestor (nacional, zonal, provincial).
5. Alimentar la máquina (rampas de evacuación) con:
   - Jaulas o palets en el programa nacional.
   - Carros/palets en el programa zonal-local-provincial.
6. Imprimir y colocar las etiquetas en las jaulas, carros o palets de cada destino, según el *lay out* del programa.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

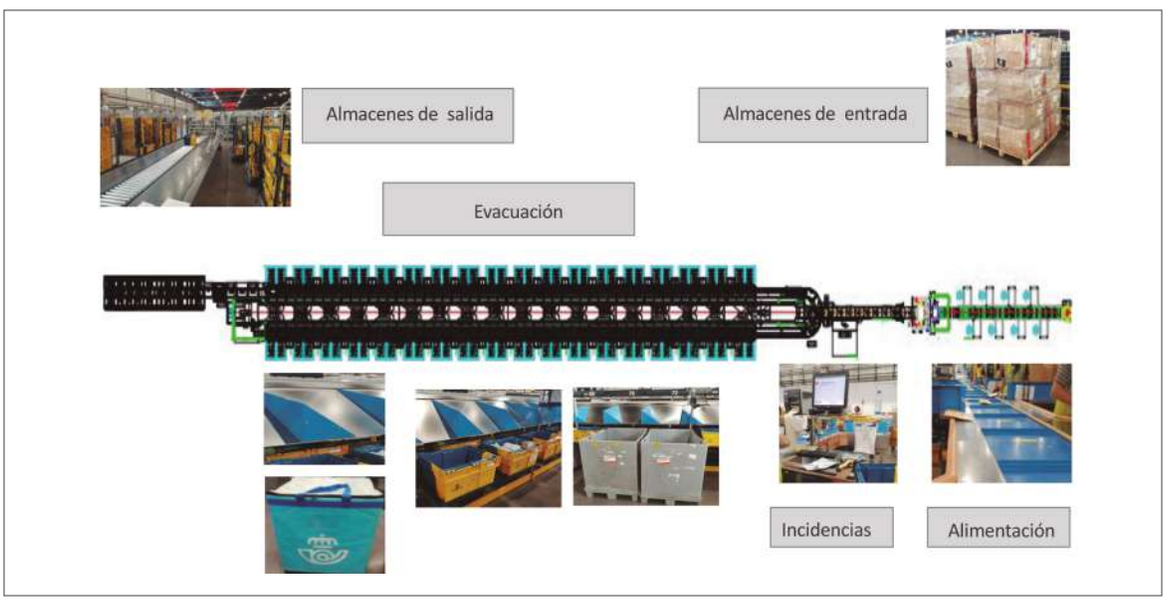
Alimentación

1. No alimentar envíos que excedan de las dimensiones o del peso establecido (30 kilos), para evitar paros en la máquina.
2. No alimentar paquetería con formato irregular: forma esférica, cilíndrica, bidones, barriles, neumáticos, cajas con objetos salientes.
3. Siempre alimentar los paquetes apoyados, preferiblemente, en la cara más estable (la de mayor superficie). Los paquetes se colocan en la cinta de alimentación con el código de barras en la parte superior del envío o en el lateral frontal al operador.

Evacuación

1. Al tener más de tres destinos por rampa, habrá que seguir el orden *lay out* de cada rampa, comprobar el CP y destino del paquete, siendo necesario extremar la atención para evacuar el paquete a su destino correcto.
2. No se lanzarán los envíos, sino que se colocarán para optimizar el contenedor. Los envíos más pesados deberán colocarse a un lado del contenedor, nunca encima de los más frágiles, para evitar su deterioro.
3. No se retirará ningún carro lleno sin rotular correctamente. Al retirar el carro lleno, se sustituirá por uno vacío rotulándolo inmediatamente. Una vez completado el carro para destino directo, se cierran las eslingas. En el caso de palets, se retractilarán para evitar la caída y deterioro de la mercancía en el transporte.

- **Sistema de Clasificación de Paquetes formato «G» («gordo»: SCG)**



Previo a la puesta en funcionamiento

1. Seleccionar el programa en el puesto gestor (nacional, zonal, provincial).
2. Alimentar la máquina con:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Baúles y bandejas C en el programa nacional.
- Baúles, bolsas de rafia o bandejas C en el programa zonal-local-provincial.

3. Imprimir y colocar las etiquetas en las bandejas, baúles o bolsas de cada destino, según *lay out* de programa.

Alimentación

1. Tareas de apoyo a la alimentación:

   - Preparación de los envíos a alimentar (retirar film, abrir cajas…).
   - Colocar los envíos encarados (etiqueta CB cara superior).

2. Tareas en la alimentación:

   - Solo se deposita un envío por celda, el cual no puede exceder de las dimensiones de la celda. Si las excede, no se alimentará.
   - La etiqueta del CB debe ir colocada en la parte superior del envío.

Evacuación

1. Montar el elemento contenedor (baúl o bandeja) que corresponda en las rampas de salidas según el programa a trabajar:

   - Baúles: solo en rampas externas con destinos a otros centros y reciclos de programas.
   - Bandejas: todas las rampas internas y resto de externas.

La pestaña de la bandeja más próxima al trabajador debe permanecer cerrada.
Las bolsas de rafia solo a destinos locales y provinciales.

2. Imprimir las etiquetas pulsando imprimir en el *display* de cada una de las salidas.
3. Controlar el llenado de bandejas/baúles procurando que este sea uniforme. En el caso de que se encienda una luz intermitente, comprobar si:

   - La bandeja/baúl se está llenando de forma no uniforme y hay que repartir la carga.
   - La bandeja/baúl debe ser evacuada.

Evacuación de bandejas:

- En el *display*, pulsar «Cerrar» para cerrar la salida de paquetería por la rampa.
- Cerrar las pestañas de la bandeja y empujarla hacia la cinta evacuadora.
- Colocar una nueva bandeja vacía con la pestaña más próxima al personal cerrada.
- En el *display*, pulsar «Reabrir».
- Coger de la impresora la etiqueta de destino y colocar en el lado frontal derecho.

Evacuación de bandejas de la cinta evacuadora:

- Siguiendo el *lay out* de carga de carros/jaulas, colocar los elementos necesarios y rotularlos con su etiqueta correspondiente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

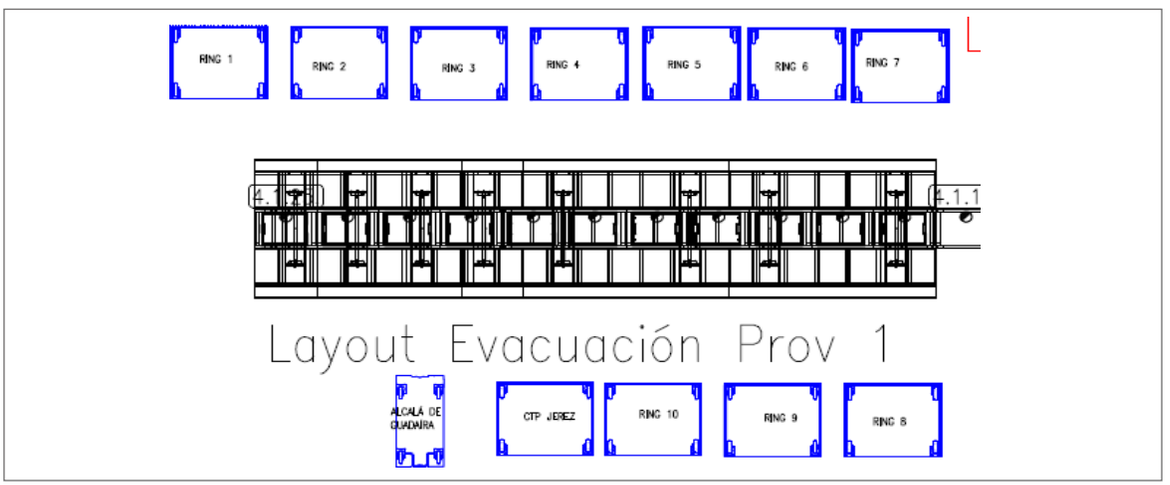
– Posicionar las bandejas que provienen de la cinta al lado correspondiente para la carga en carro o jaula y así se evitará el atasco de la misma.
– Cargar los carros/jaulas con las bandejas que correspondan a su destino. En el caso de que en un elemento se coloquen las bandejas para distintos destinos, se colocarán siempre con la etiqueta hacia el lado abierto para facilitar su manipulación posterior.
– Una vez llenados los carros/jaulas, retirarlos hasta el almacén de salida y reponerlos con su correspondiente etiqueta de destino.

Transportador de evacuación de bandejas llenas

Mantener esta zona limpia y ordenada, comprobando que todos los carros o palets están perfectamente colocados y rotulados, respetando el *lay out* establecido.

Al evacuar la bandeja y depositarla en el carro/palet/jaula, se comprobará que el destino de la bandeja se corresponde con el destino del carro o palet donde haya sido depositado.

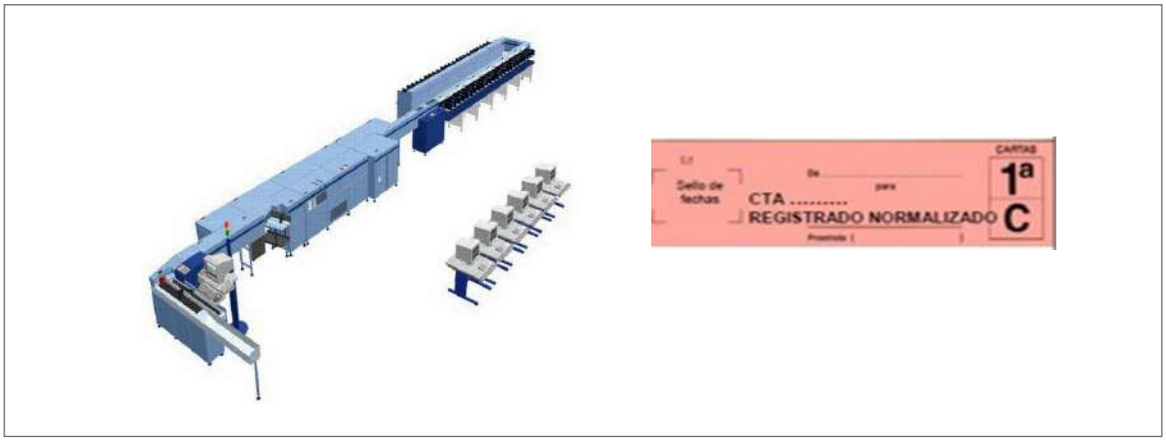
Lay out *evacuación por programa*



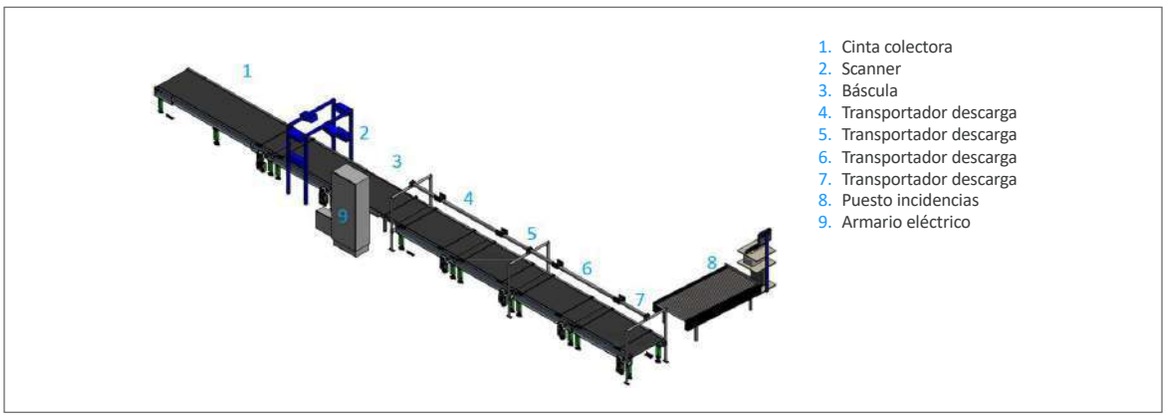
- **IRV**

  Todos los certificados y notificaciones formato normalizado se admiten (modo 3) y clasifican en las IRV.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



- **CAP**
  Esta configuración está instalada únicamente en el CAM 1 y CAM 4 de Madrid y su funcionalidad es la admisión y clasificación de la paquetería voluminosa no automatizable en SCP.



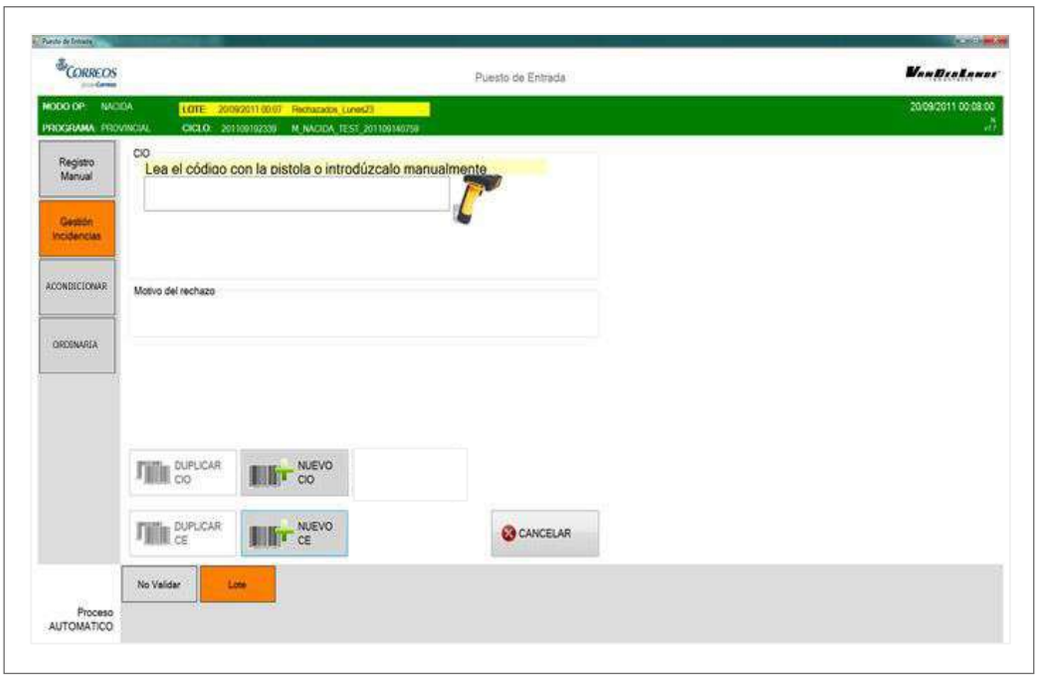
A.2. Puesto de gestión de incidencias

La funcionalidad de registro manual no se utilizará, se trasladará al *ring* de voluminoso nacional/zonal para su grabación en SGIE y clasificación.

Desde esta pantalla, en Gestión de incidencias se podrá:

- Consultar la causa por la que han sido rechazados los envíos (R-1).
- Duplicar CIO (código de envío).
- Duplicar CE (código encaminamiento) o sacar nuevo CE.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

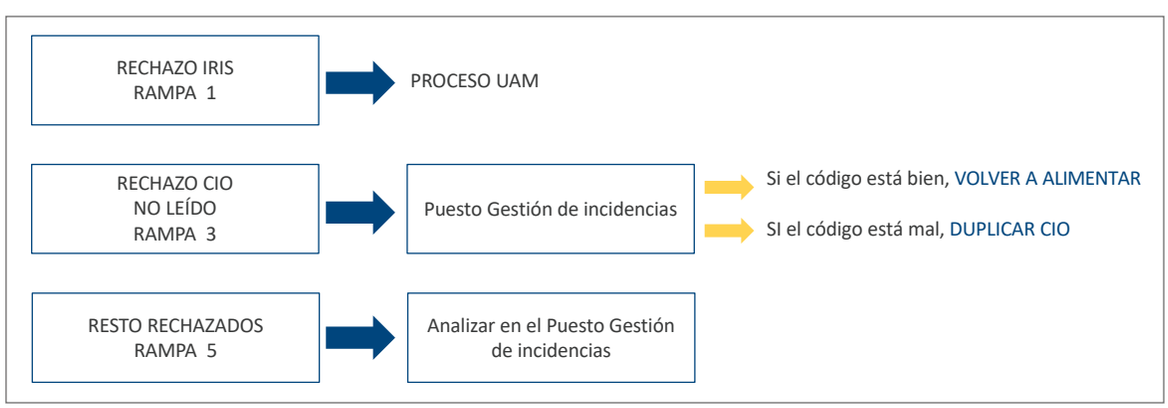


Las **principales incidencias** son:

- Afectan al código de barras de envío:
  - CIO no leído.
  - CIO múltiple.
- Afectan al código postal del envío:
  - CP no encontrado.
- Afectan al código de encaminamiento (CE):
  - CE múltiple

La principal ventaja de las SCP de mediana/alta producción y SCG es que el principal motivo de rechazo CIO no leído sale diferenciado, por lo que su gestión es mucho más eficiente.

Las SCP de mediana/alta producción y las SCG, al tener más rampas, permiten que los rechazos salgan separados, por lo que la gestión de incidencias es mucho más ágil.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Estándar Word

Todos los paquetes procedentes de rechazo que han sido gestionados en el puesto de gestión volverán a ser alimentados en la máquina para su clasificación automática; de esta manera el paquete será automatizable en el CTA de origen y en el CTA de destino.

Es necesario que cada turno gestione sus incidencias y dé curso a los envíos para evitar pérdidas de calidad.

PARA CONOCER EL TIPO DE INCIDENCIA DEL ENVIO HAY QUE LEER EL CIO EN EL PUESTO DE ENTRADA (Gestión de Incidencias)

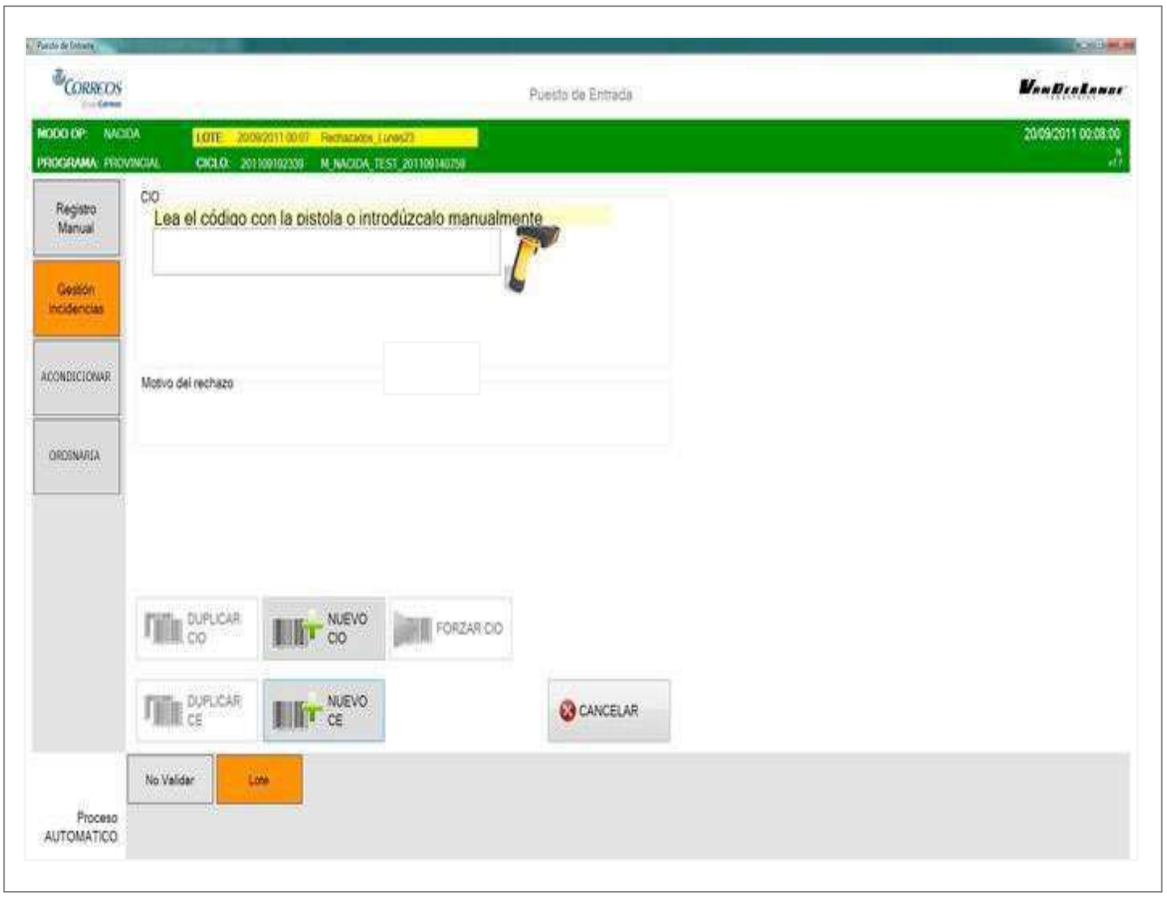
GESTIÓN DE INCIDENCIAS SCP: TAREAS DEL PUESTO	
CÍO no leído (Código de barras del envío ilegible)	Si el código está OK, volver a alimentar Si el código está roto o es ilegible: DUPLICAR CÍO, PEGARLO ENCIMA DEL ORIGINAL Y ALIMENTAR
CÍO múltiple o CE múltiple	Invalidar el CÍO o CE no válido y volver a alimentar
CP no Válido	Trasladar a la UAM
CP no Encontrado	Seleccionar la opcion de menú: "NUEVO CE" Grabar código postal correcto. Pegar el CE al envío Alimentar el envío
Paquete NO Informado	Trasladar a la UAM Si no hay nadie en el turno de UAM: Comprobar en localizador si hay preregistro *SI hay prerregistro: Clasificar Manualmente * NO hay preregistro: Trasladar a la UAM (incidencias)
Error de pre-registro en IRIS	Trasladar a la UAM
Fuera de programa	1. Informar del CP al centralizador de ADEX para comprobar si esta incluido en el programa 2. Clasificar manualmente
CÍO no válido	Trasladar a la UAM

La gestión de incidencias SCP y SCG

La funcionalidad de «Acondicionar» permite:

1. Corregir el código postal de destino si este es incorrecto para que la máquina lo clasifique correctamente.
2. Automatizar productos sin información del CP de destino en el CIO.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



El código postal que se grabe desde la opción «Acondicionar» prevalecerá sobre el código postal grabado en cualquier otro sistema. Además, se transmitirá al resto de SCP.

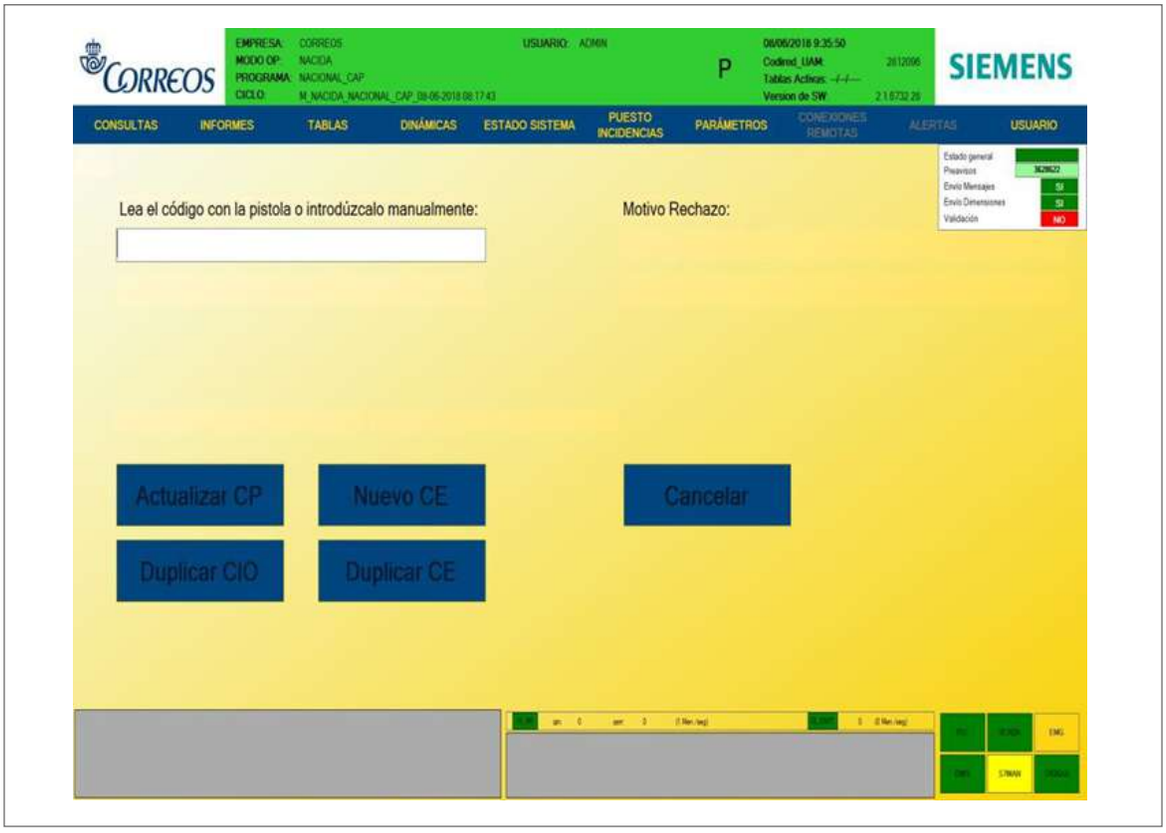
La gestión de incidencias CAP

La pantalla de gestión de incidencias *offline* permite tratar los paquetes que han sido procesados con incidencias, además de registrar nuevos paquetes no automatizables para el sistema.

En el puesto de incidencias se puede teclear un código o leerlo directamente con la pistola; tras esto, el sistema informará en pantalla del error detectado durante su procesamiento y se habilitarán varias opciones para su corrección:

- Actualizar CP. Se activará para introducir un nuevo CP siempre que no haya uno válido en el bulto.
- Nuevo CE. Se activará para introducir un nuevo CE siempre que no haya uno válido en el bulto.
- Duplicar CIO. Se activará al leer un código CIO y permitirá duplicar este, el cual será impreso por la etiquetadora.
- Duplicar CE. Se activará al leer un código CE y permitirá duplicar este, el cual será impreso por la etiquetadora.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



B) El área de clasificación manual en la UPR

B.1. Principios básicos

1. Reducción de costes. Los procesos manuales son los que más costes de recursos generan en un centro, de ahí la necesidad de llevarlos a cabo de la manera más eficiente posible.
2. Optimización de espacios. Los casilleros y expositores son polivalentes teniendo en cuenta las prioridades de clasificación en cada turno y debe trabajarse en todos los turnos, para evitar acumulaciones.
3. Orden y limpieza. Se deben mantener en todo momento el orden y la limpieza tanto en la zona propia de clasificación como en los distintos almacenes establecidos (por fechas).
4. Optimización del transporte. Se clasifica a unidades SGIE, es decir, oficinas técnicas y UR (bandejas más llenas).
5. Para procesos homogéneos que no requieran de especialistas, la operativa manual de UPR será igual a la manual de UPO.
6. Se contenerizan todos los productos detallables y no detallables nacidos y devueltos en la misma bandeja excepto en CAM 1 de Madrid y CLI de Barcelona (se utiliza expositor por ser más eficiente en este caso).
7. Eficiencia.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Se reducen los rines de clasificación a 2 primarios con los destinos que más cargan y un *ring* secundario para cada provincia con los destinos que menos cargan (el mayor porcentaje de correo solo se toca una vez y como máximo 2).
- Dentro de cada *ring* los destinos zonales se ordenan por código postal de izquierda a derecha y de menor a mayor (no requiere especialistas), para que cualquier empleado de nueva incorporación pueda realizar esta tarea con agilidad.
- Como norma general, la clasificación del correo normalizado se llevará a cabo en casillero mientras que el formato FLAT y el Gordo, directamente a bandeja situada en el expositor por ser más eficiente.

B.2. Operativa

- Supresión de los rines primarios detallable y no detallable en la UPR manual nacional. (Se clasifican en un único *ring* primario los destinos nacionales).
- Se prioriza el tratamiento de los productos detallables (grabación en SGIE) sobre los no detallables.
- El formato FLAT/Gordo tanto nacido como devuelto se clasifica directamente en el expositor a la bandeja correspondiente.
- El formato normalizado no automatizable o rechazo IRV nacido se clasifica en casilleros de normalizado, engomados y contenerizado en las mismas bandejas con el resto de formatos (FLAT y Gordo). Los centros con poco volumen los clasifican directamente al expositor junto con el formato FLAT y Gordo.
- El formato normalizado de envíos registrados devueltos o rechazo IRV (programa de logos en los centros donde lo tengan implementado) se clasifica en casilleros de normalizado, engomados y contenerizado en las mismas bandejas con el resto de productos y formato FLAT y Gordo. Se contenerizan todos los productos detallables y no detallables nacidos y devueltos en la misma bandeja excepto en CAM 1 de Madrid y CLI de Barcelona.
- Formato normalizado no automatizable registrado devuelto:
  - Centros con mucho volumen. El formato normalizado no automatizable nacido y rechazo IRV se clasifica en casilleros de normalizado, engomados y contenerizado en las mismas bandejas con el resto de formatos flat y gordo.
  - Centros con poco volumen. Los centros con poco volumen los clasifican como el formato gordo y flat directamente al expositor.
- Formato normalizado registrado devuelto:
  - El formato normalizado de envíos registrados devueltos o rechazo IRV (programa de logos en los centros donde lo tengan implementado) se clasifica en casilleros de normalizado, engomados y contenerizado en las mismas bandejas con el resto de productos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Formato FLAT y Gordo:

  Todos los productos formato FLAT y Gordo detallables y no detallables (y no automatizables en centros con SCG) tanto nacidos como devueltos se clasifican directamente a expositor contenerizados en la misma bandeja.
  Habra una única bandeja a cada uno de los destinos con todos los productos: detallables, no detallables y registrados devueltos.
  Todas las bandejas de la UPR Manual irán rotuladas a destino con la etiqueta blanca con franja roja y la U de urgentes.

NOTA. Los certificados y notificaciones con formato normalizado deben ir engomados dentro de la misma bandeja (formato FLAT y Gordo) en centros con mucho volumen.

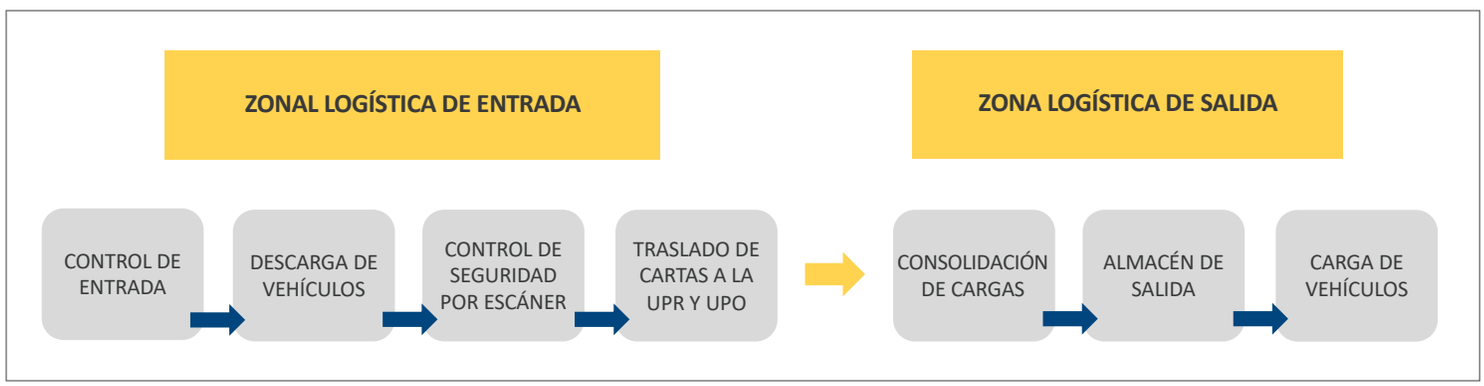
8.5.4. El área de logística: la Zona logística

La zona logística es la unidad dentro de un centro de tratamiento por donde entran y salen todos los productos para su tratamiento automatizado o manual.

Dentro de la Zona Logística, se distinguen **dos grandes áreas:**

- **Zona logística de entrada.**
- **Zona logística de salida.**

Esquemáticamente, los procesos en la zona logística se dividen según la zona de entrada y de salida:



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Zonas del área logística

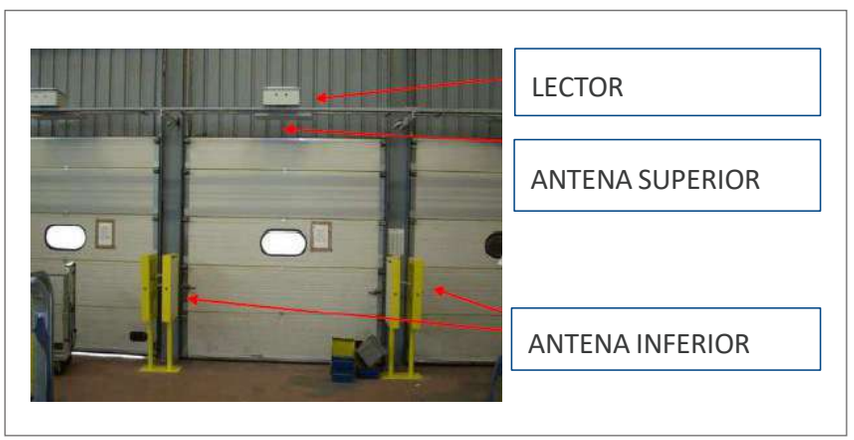
A) Zona logística de entrada

- **Control de entradas**

¿Qué tipos de rutas se dan entre diferentes CTA?

- Rutas interzonales: entre CTA de diferentes áreas.
- Rutas zonales: entre CTA de la misma área.
- Rutas provinciales: desde el CTA zonal a unidades de entrega de poblaciones de su provincia o provincias dependientes y viceversa.
- Rutas locales: desde el CTA zonal a unidades de entrega de la capital de su provincia.

- **Descarga de vehículos**



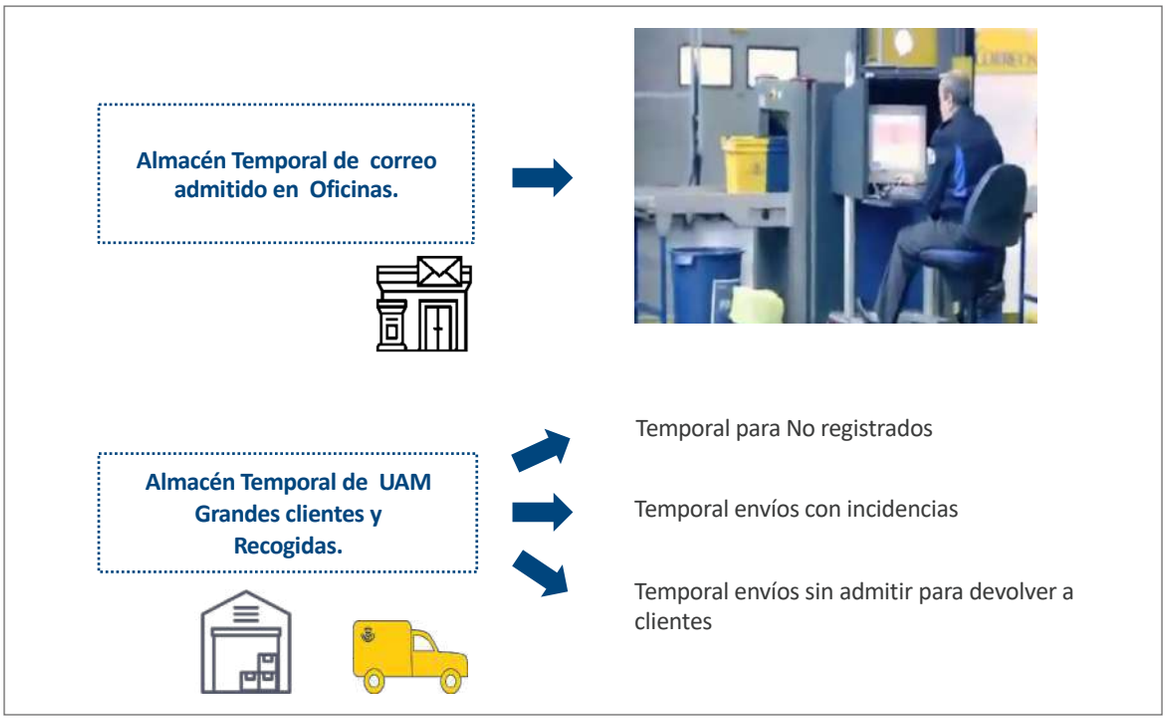
En los muelles de entrada:

1. Se priorizará la descarga según los criterios establecidos por el área de centros.
2. Se asignará muelle de descarga si no está establecido con antelación.
3. Se comprobará que la carga es para el centro en cuestión.
4. Se trasladará la carga con agilidad al escanear o a la unidad correspondiente atendiendo al origen, producto y formato.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

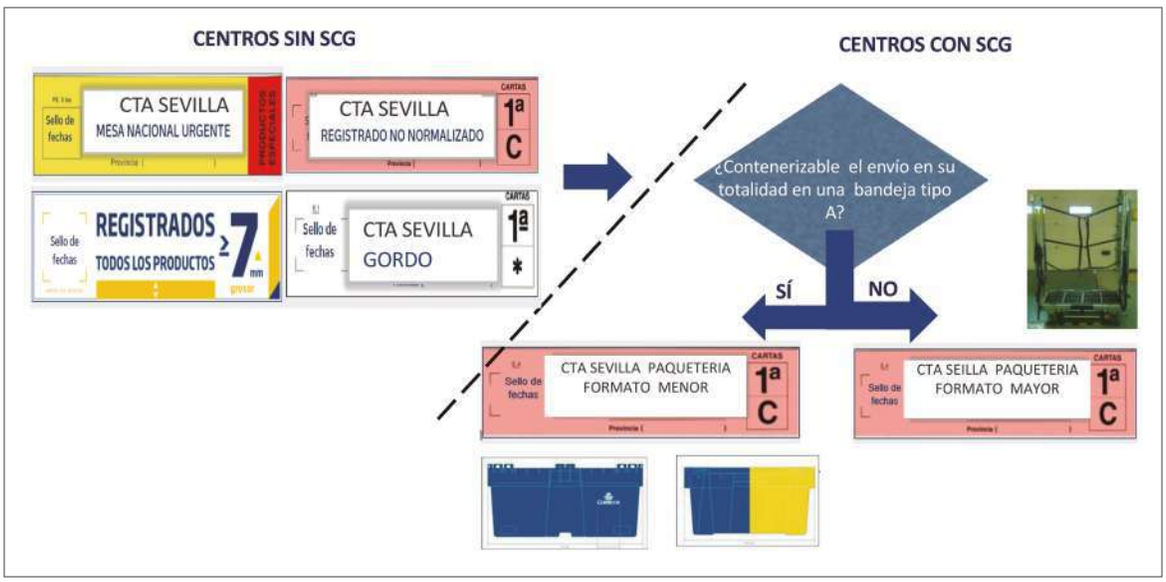
En los muelles de carga y descarga están instaladas antenas de radiofrecuencia que controlan la entrada y salida de los envíos que llevan incorporados un chip. Esto permite realizar controles de calidad.

Una vez en el almacén de entrada:



- **Control de seguridad por escáner**

Para garantizar la seguridad de los envíos que circulan por la red y la de las personas (empleados, proveedores y clientes), hay que cumplir con rigurosidad el plan de inspección de la correspondencia establecido por la Dirección de Control e Inspección.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Como norma general se inspeccionan obligatoriamente a través del escáner:

- Envíos de correspondencia ordinaria procedentes de buzones de calle.
- Envíos de correspondencia de todo tipo que pesen más de 100 gramos.

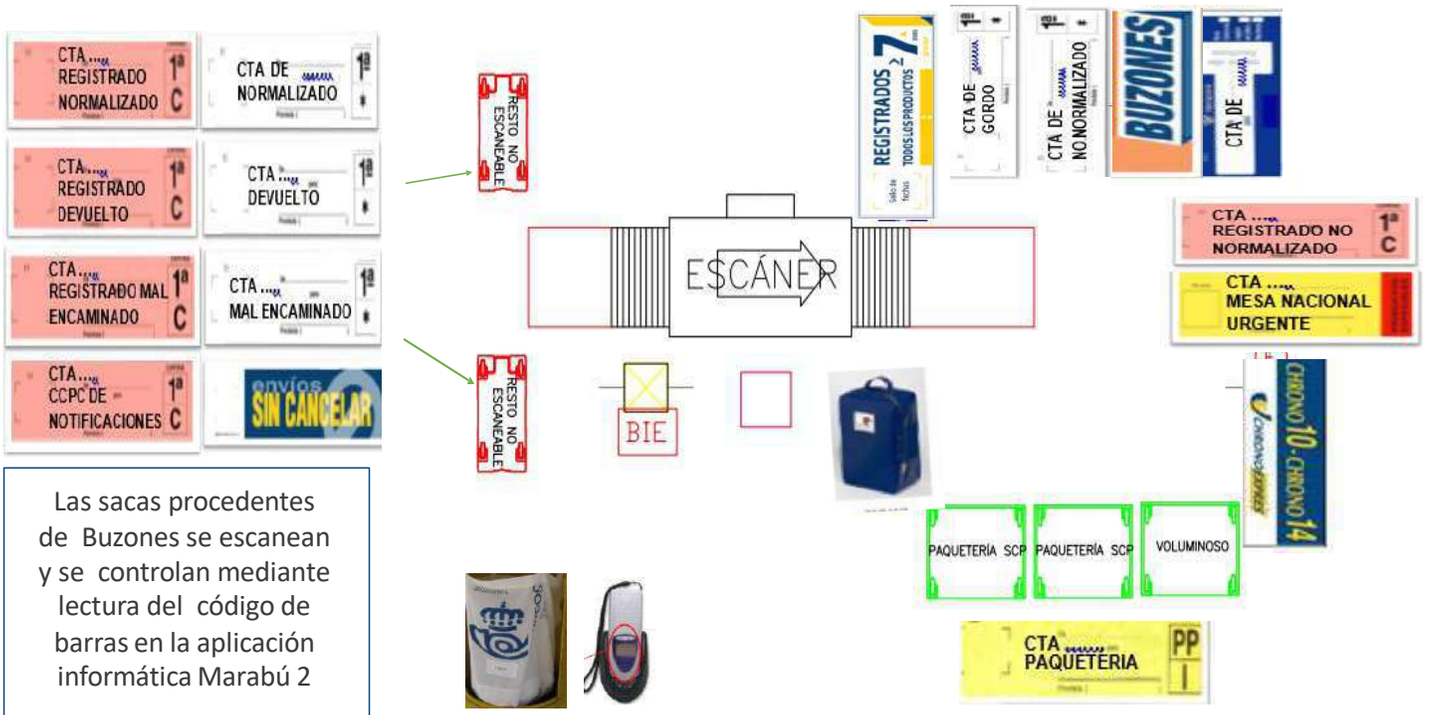
Se exceptúan los envíos masivos de más de 100 gramos remitidos por grandes clientes, que hayan sido admitidos mediante «Nota de Entrega» por persona identificada. En este caso se inspeccionan por muestreo.

¿Qué productos no se escanean?

En el *ring* de no escaneables se consolidan todas las bandejas.

Contenerización de oficinas: se trata de contenerizar en una bandeja tipo C los envíos registrados y cartas ordinarias de más de 250 gramos de formato menor (que quepa en una bandeja tipo A) detallados en el punto anterior.

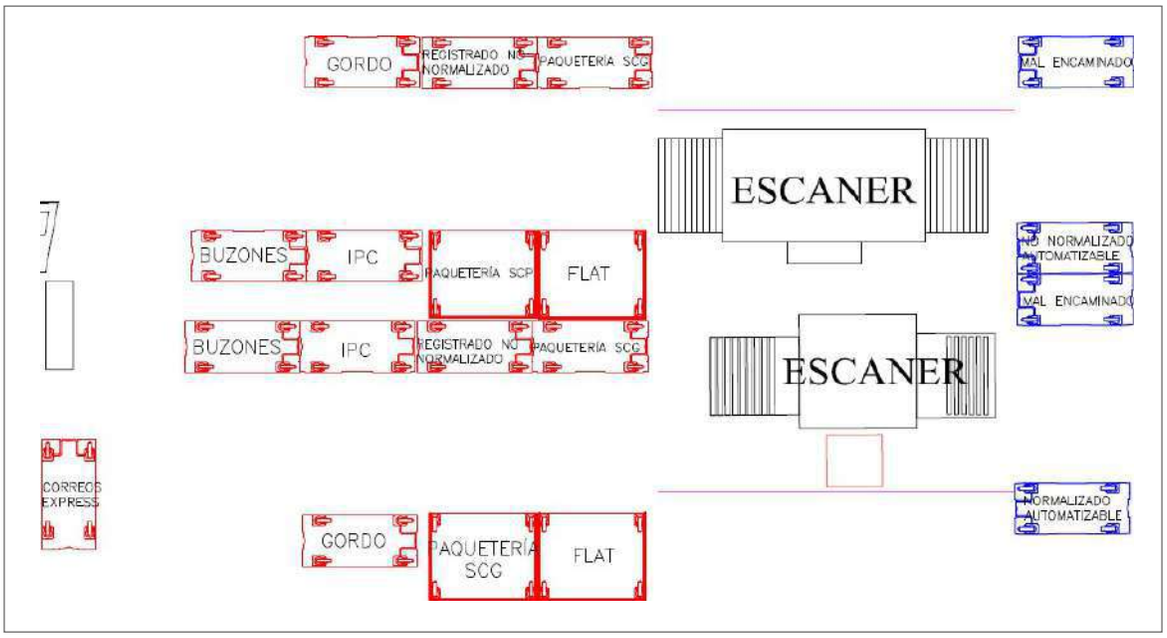
Ring evacuación escáner - Centros sin SCG y un solo escáner: solo para carros que estén muy mezclados y en los que la mayoría del contenido sea para escanear.



Las sacas procedentes de Buzones se escanean y se controlan mediante lectura del código de barras en la aplicación informática Marabú 2

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Ring evacuación escáner - Centros con SCG y escáneres.



Recomendación: con el objeto de facilitar las tareas de clasificación e identificación de productos en el *ring* de evacuación del escáner y en el *ring* de consolidación de no escaneable y para evitar un gasto innecesario de papel, se recomienda utilizar etiquetas plastificadas como la que se muestra en la imagen, al tratarse de envíos que no salen del centro, sino que van dirigidos a unidades dentro del centro para su tratamiento.

- ***Ring* de ruptura y traslado de las cargas a UPR y UPO**

  En la zona logística de entrada con todo el correo recibido de otros centros se realizará un *ring* de ruptura de cargas antes de su traslado a las distintas áreas para su tratamiento.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

B) Zona logística de salida

- **Rines de consolidación de cargas**

  Todos los carros/jaulas/palets deben estar perfectamente rotulados con su destino, y hay que comprobar que la bandeja o paquete se deposita en el destino correcto.

  – *Ring* nacional: con el fin de optimizar el transporte, se asigna una jaula/palet para cada destino con todos los productos.

    - Una sola jaula/palet con todos los productos para cada destino.
    - La paquetería se lleva desde la SCP al almacén de salida.

  – Rines local, provincial y zonal:

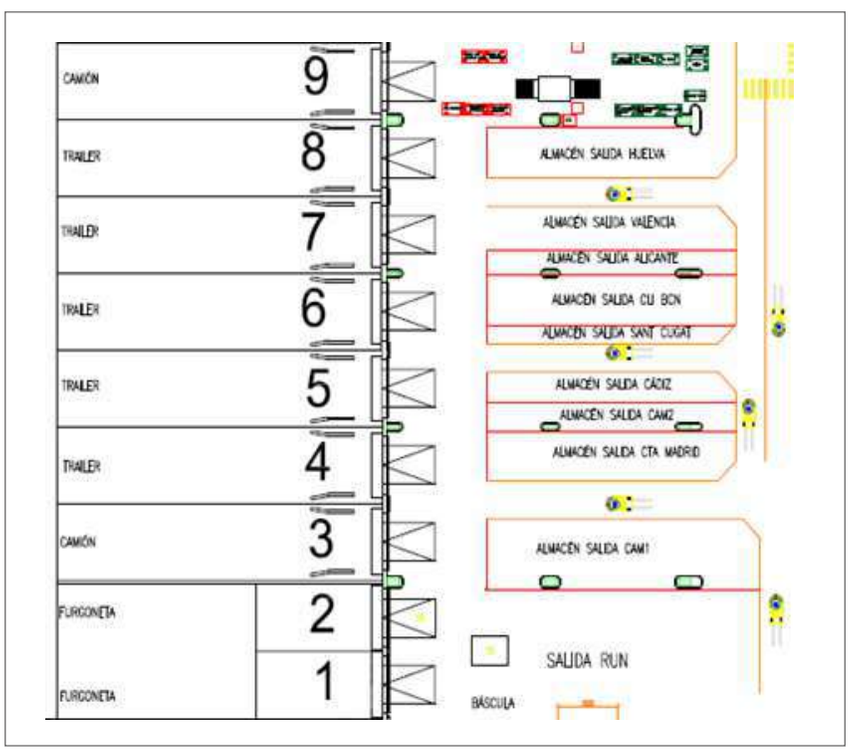
    - Cada *ring* estará formado por un mínimo de 9 y un máximo de 21 carros colocados en triadas.
    - El *ring* primario estará formado por las UR de la capital y las UR de administraciones o poblaciones importantes.
    - Un solo carro para cada destino con todos los productos, excepto destinos directos de la SCP/SCG, en cuyo caso se consolidará un carro con bandejas y otro con paquetería.
    - Como norma general a la hora de confeccionar jaulas, carros o palets, muy especialmente en el caso de la paquetería, se ubicarán las cargas más pesadas en la parte inferior de los mismos.
    - Si se contenerizan bandejas y paquetería en el mismo carro, se colocarán las bandejas a un lado y los paquetes al otro.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Todos los carros deberán llevar etiqueta identificativa para facilitar el orden y salida de rutas por hora de salida. En la etiqueta tiene que figurar el número y el nombre de la ruta.
- En cada *ring* se colocará un casillero con el mapa de cada *ring* para facilitar y estandarizar el montaje de rines y el nomenclátor para posibles consultas.
- Las etiquetas de los carros de consolidación se colocarán en el casillero identificando el número de *ring* y el número de carro para su fácil localización. El jefe de equipo revisará diariamente que hay existencias suficientes de etiquetas de todos los destinos.
- En los portamapas con el *lay out* de cada *ring* de consolidación es importante poner un cuadro con la conducción, muelle, hora de salida y número de carro para facilitar la labor de levantado del *ring*.

- **Almacén de salida**

  – Son los espacios localizados en la zona del muelle de salida, y diferenciados por rutas de transporte.
  – La carga consolidada no debe situarse nunca debajo de las antenas RFID, deben estar perfectamente delimitadas, para facilitar las lecturas de los envíos.
  – Se ha de comprobar que la carga se sitúa en el almacén de salida correcto y que coincide el destino del carro/jaula/palet depositado con el destino del Almacén de salida.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

¿Qué salidas se producen?

- Salida nacional: un almacén por cada ruta de transporte según lo establecido en el mapa de cargas.
- Salida provincial: un almacén por cada ruta de transporte según lo establecido en el mapa de cargas.
- Salida local: un almacén por cada ruta de transporte según lo establecido en el mapa de cargas.

- **Carga de vehículos. Mapas de cargas**

  La carga de vehículos es una tarea crítica de la zona logística, que marca la calidad del centro, evita errores de encaminamiento y optimiza las rutas de transporte.

  Mapa de carga: documento que establece el orden de prioridad en la carga por productos para cada ruta de transporte:

  - Cargar según las prioridades y orden marcados en los mapas de carga.
  - Evitar errores de encaminamientos.
  - Optimizar al máximo la capacidad del vehículo.
  - En rutas que cursan el correo a más de un centro, además de respetar la prioridad en la carga, hay que tener en cuenta el orden de descarga.

  Puntos críticos de la carga de vehículos:

  1. Cargar solo los destinos y productos estipulados en el mapa de carga, respetando el orden prioritario de la carga en todas las rutas y en especial en aquellas que van a dos o más centros.
  2. Leer siempre la etiqueta de la jaula, carro o palet y comprobar que el destino coincide con la ruta de transporte que se esté cargando.
  3. Los elementos transportadores deberán anclarse cada cuatro, seis u ocho posiciones para garantizar que la carga no se desplace. Esta tarea le corresponde al conductor de la ruta.

Puntos críticos en la Zona logística

- Agilizar y gestionar eficientemente la descarga de vehículos en horarios punta.
- Agilizar y gestionar eficientemente el escáner y su traslado a las distintas unidades para su tratamiento.
- Cumplimiento estricto de las normas de seguridad y prevención de riesgos laborales en el manejo de manipulación de cargas.
- Carga de vehículos:
  - Comprobar destino de etiqueta con el destino de la ruta de transporte para evitar malos encaminados que hacen perder calidad en un importante número de envíos, complican las operaciones y generan un nuevo coste de transporte.
  - Optimizar la capacidad del transporte y respetar el horario de salida de las conducciones, evitando retrasos injustificados.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

– Respetar los mapas de carga establecidos para cada ruta y la prioridad de los productos.
– Mantener la zona limpia y ordenada.

8.5.5. Tratamiento del correo internacional prioritario

Se considera como correo internacional prioritario, exclusivamente, las cartas ordinarias.

¿En qué formatos?

IMPORTACIÓN		EXPORTACIÓN	
En CTA de Madrid	**En CTA destino**	**En CTA de origen**	**En CTA de Madrid**
Normalizado automatizable	Normalizado automatizable	Normalizado/ *Petit*	Normalizado/ *Petit*
Normalizado Manual y rechazo IRV	Normalizado Manual y rechazo IRV	Tarjetas postales/ *post cards*	Tarjetas postales/ *post cards*
FLAT Automatizable	FLAT Automatizable	CCRI	CCRI
FLAT manual y rechazo FLAT	FLAT manual y rechazo FLAT	No normalizado y FLAT	No normalizado y FLAT
Gordo	Gordo	Gordo	Gordo

A) Correo internacional prioritario de importación

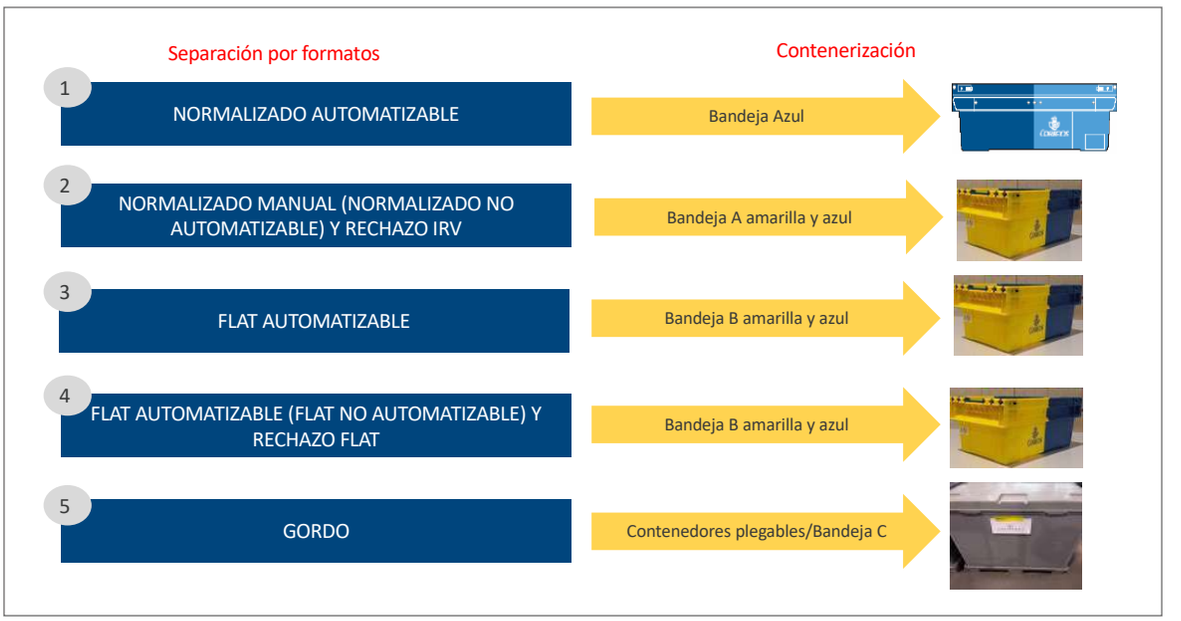
Cadena de valor del correo internacional prioritario de importación

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

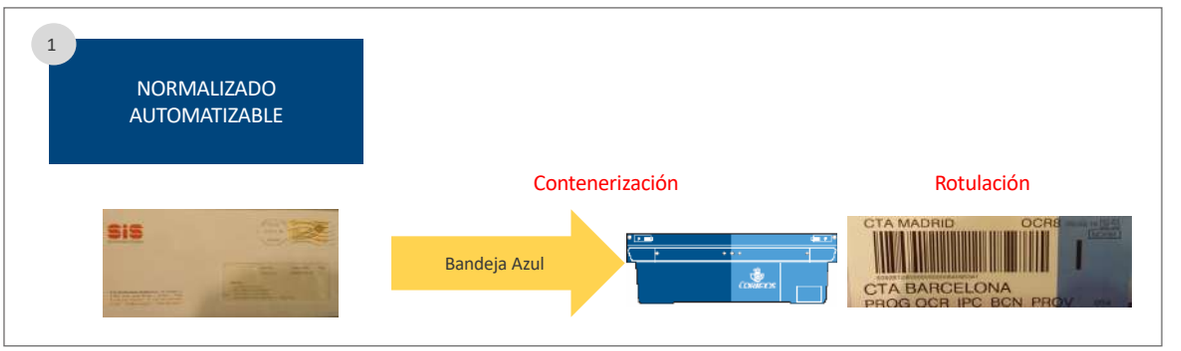
Entrada en CTA de Madrid

- CTI de Barajas. Todo el correo internacional prioritario recibido en CTI de Barajas hasta las 16:00 horas debe cursarse al CTA de Madrid a las 16:30 como hora límite.
- CTA de Madrid. Recibe parte del correo internacional prioritario vía superficie y del CTI de Barajas. Hora LAT: 17:00 horas.
- El correo internacional prioritario recibido en el CTA de Madrid se descarga en el muelle correspondiente, quedando registrada la hora de entrada de los envíos al centro a través de las antenas de radiofrecuencia.
- El correo internacional prioritario se recibe contenerizado en sacas o en bandejas azules universales.

Tratamiento y curso en CTA de Madrid: en la mesa de apertura se procede a la apertura de sacas o bandejas y se formatea el correo.

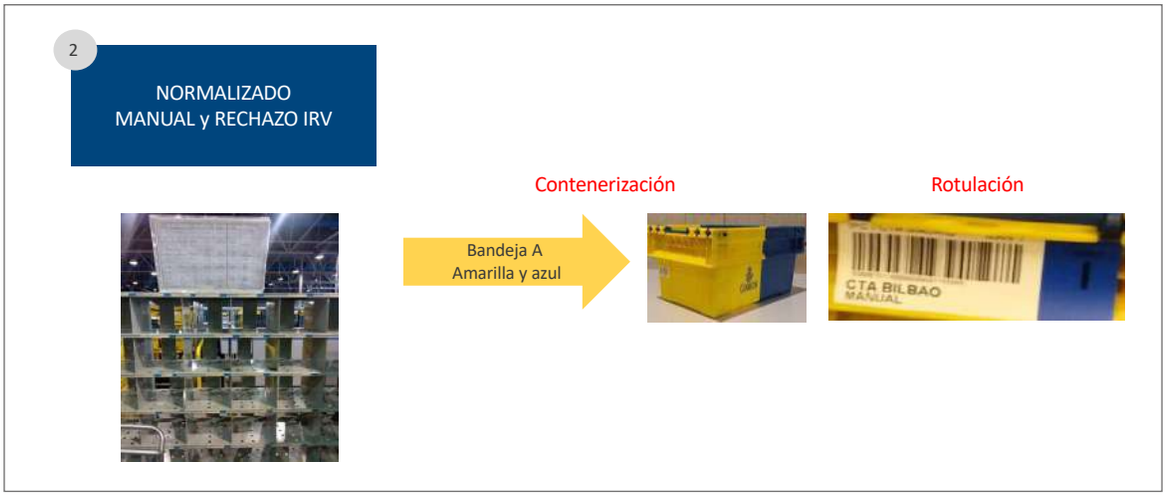


El correo internacional formato normalizado automatizable se trata automáticamente en IRV:

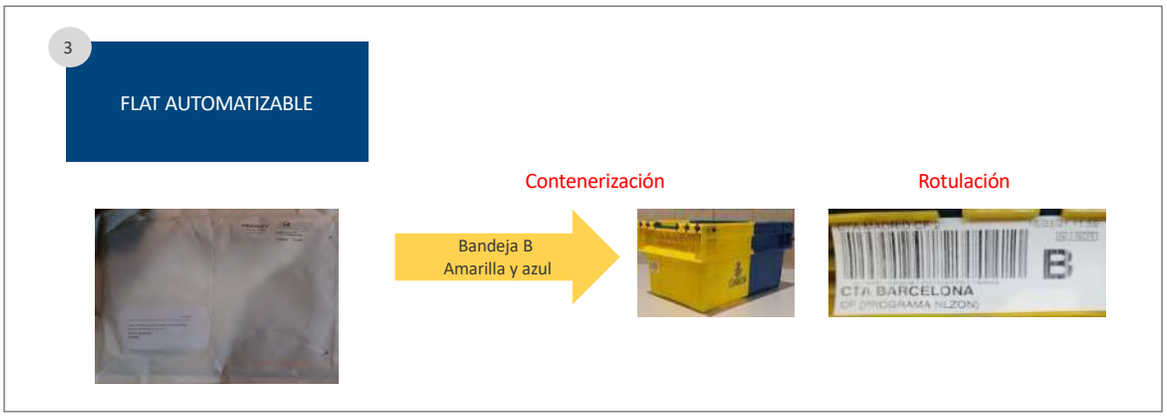


El correo internacional prioritario de importación normalizado automatizable rechazado en la IRV se clasifica manualmente, no se automatiza en la FLAT.

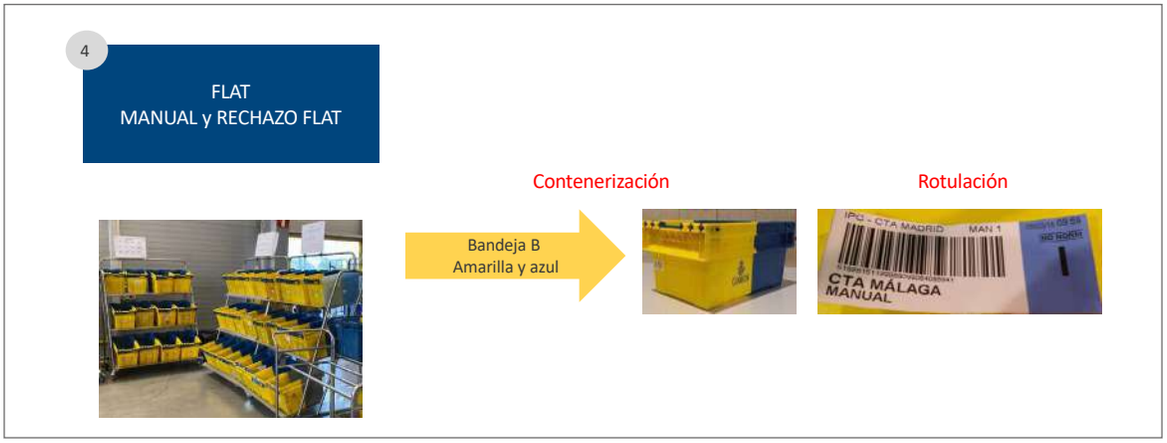
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



El correo internacional formato FLAT automatizable se trabajará en el mismo programa y junto con las cartas ordinarias nacionales formato FLAT.

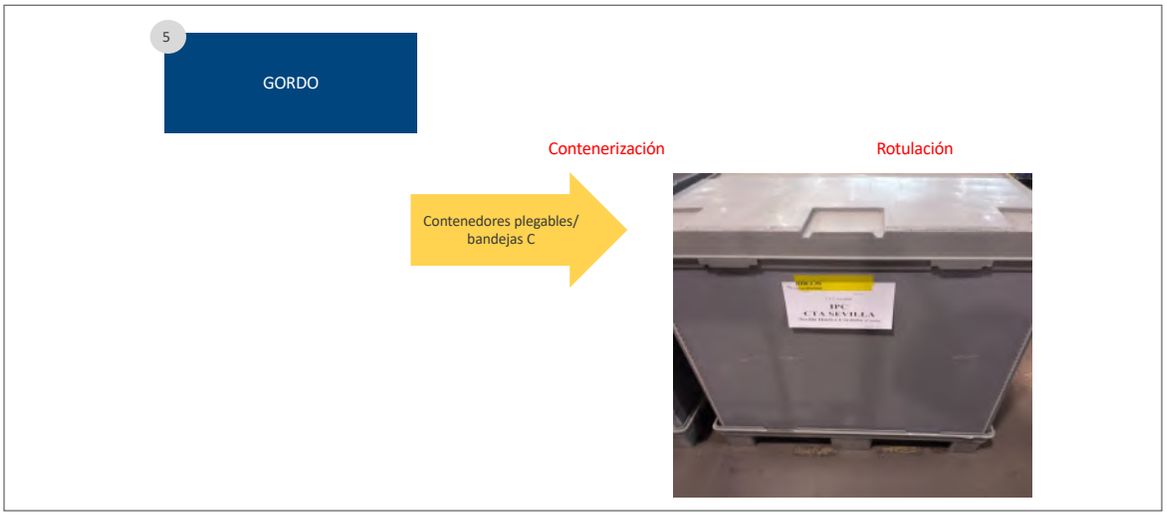


Clasificación manual en expositores a CTA:



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

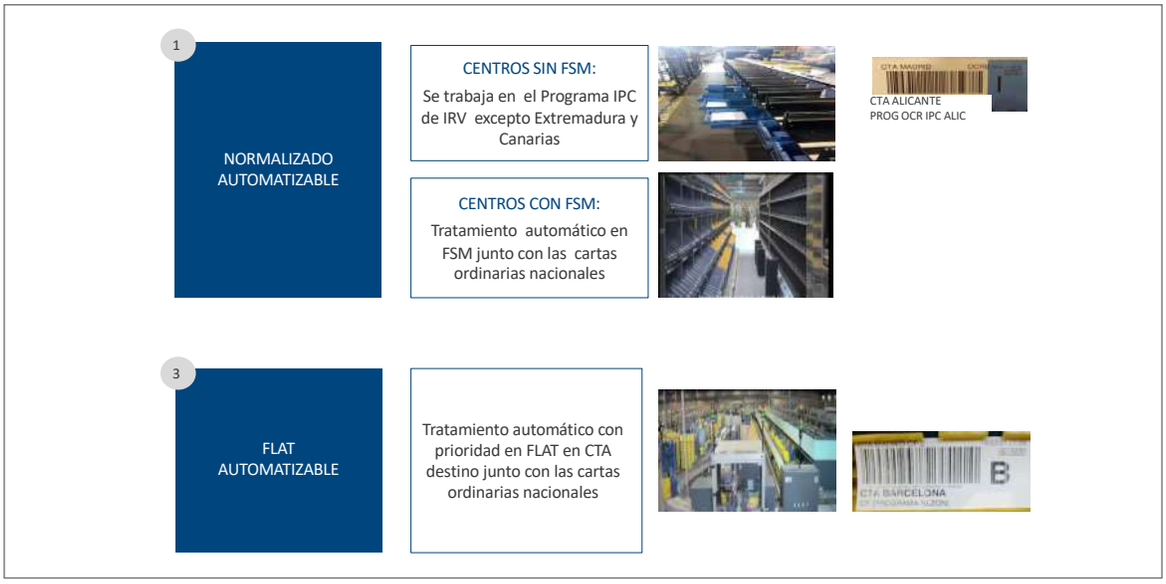
Tratamiento de Gordo:

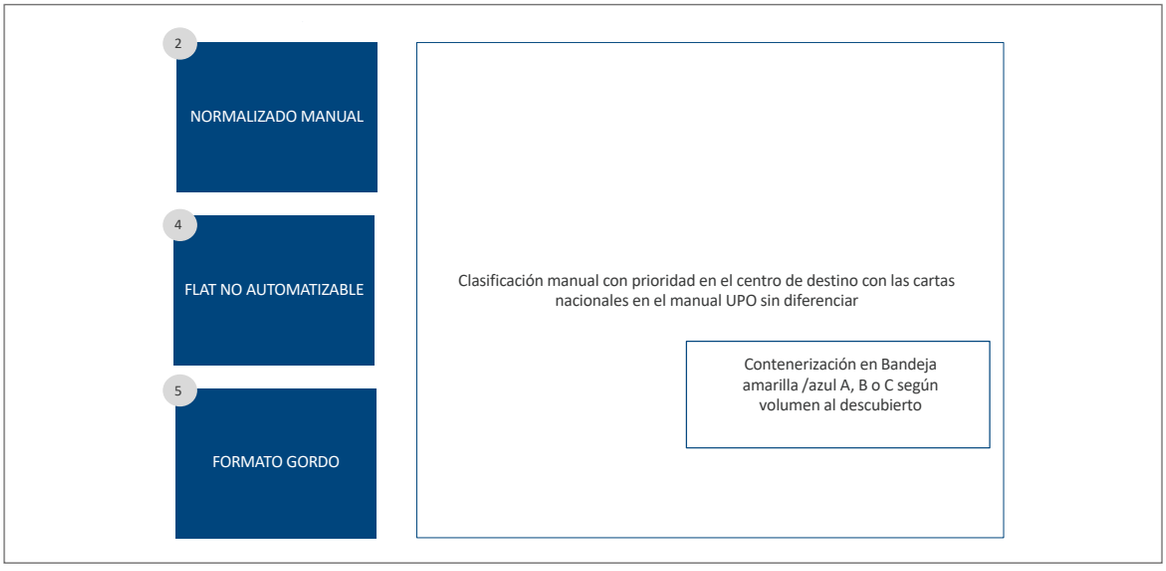


Tratamiento y curso en centros de destino

ZONA	CTA DE DESTINOS	PROVINCIAS QUE LO COMPONEN
NOROESTE	CTA Santiago	La Coruña, Orense, Lugo y Pontevedra.
	CTA Valladolid	Valladolid, Palencia, Burgos, Zamora, Salamanca, Segovia, Avila y León.
	CTA Oviedo	Asturias.
NORTE	CTA Bilbao	Vizcaya.
	CTA Vitoria	Álava, Guipúzcoa, La Rioja y Cantabria.
	CTA Zaragoza	Zaragoza, Huesca, Teruel, Soria y Navarra.
NORESTE	CTA Barcelona	Barcelona Provincia.
		Gerona, Tarragona y Lérida.
	CTA Colón	Barcelona Capital.
CENTRO	CTA Madrid	Madrid Capital.
		Madrid Provincia.
		Guadalajara, Toledo, Ciudad Real, Cuenca y Albacete.
	CTA Mérida	Cáceres y Badajoz.
ESTE	CTA Valencia	Valencia y Castellón.
	CTA Alicante	Alicante y Murcia.
	CTA Baleares	Islas Baleares.
SUR	CTA Sevilla	Sevilla, Cádiz, Huelva, Córdoba y Ceuta.
	CTA Málaga	Málaga y Melilla.
	CTA Granada	Granada, Jaén y Almería.
INSULAR	CTA Las Palmas	Las Palmas.
	CTA Tenerife	Tenerife.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.





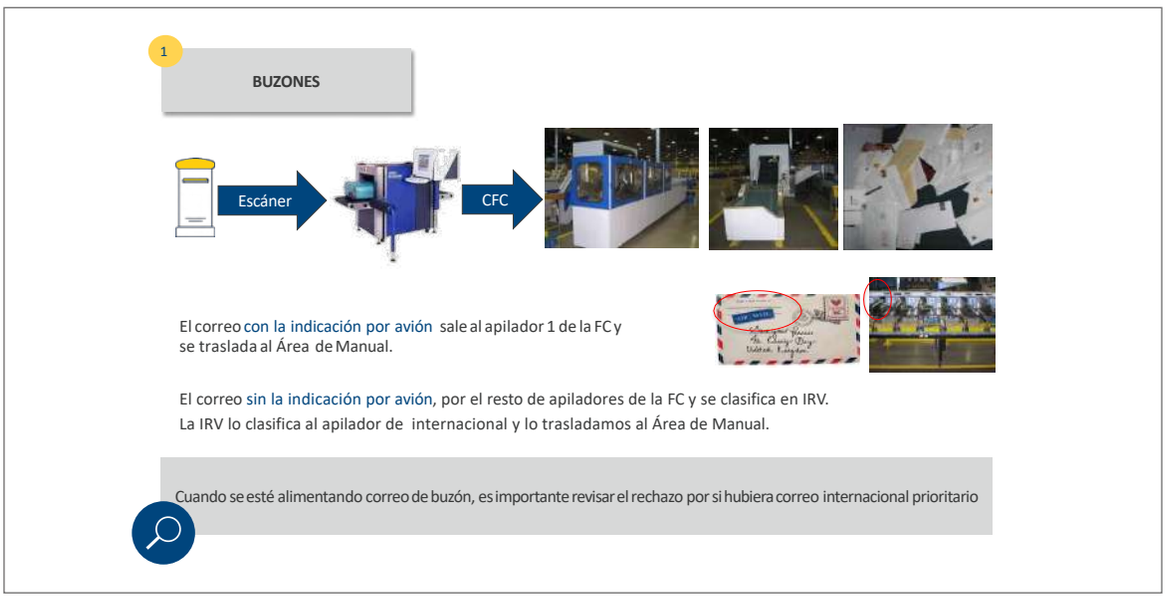
B) Correo internacional prioritario de exportación

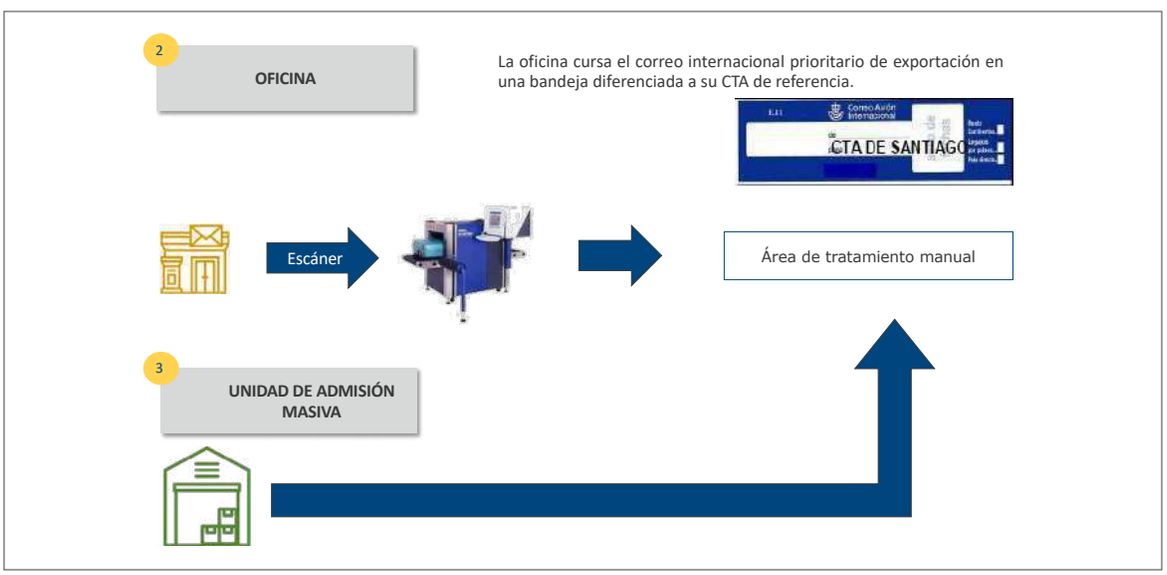
Criterios generales en los CTA

- Supresión de la clasificación por países y continentes, solo se formatea.
- Se conteneriza en bandejas A, B o C amarillas/azules según formato. No en bandejas universales, por lo que ya no hay que realizar la petición y hay que devolver las que haya.
- Retirar todo el mobiliario establecido en el esquema actual, pues solo se formatean los envíos.
- Incorporación de los centros a la nueva operativa progresivamente según el calendario fijado.
- Los centros deberán realizar un control durante la primera semana que comiencen indicando número de bandejas y número aproximado de envíos de cada formato, para la correcta gestión de recursos necesarios en el CTI de Barajas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Entrada en centros





© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Tratamiento y curso en los CTA de origen. Todos los CTA formatearán el correo internacional de exportación según el siguiente esquema y aplicando el criterio de contenerización y rotulación siguiente:

Separación por formatos	Contenerización	Rotulación
NORMALIZADO/ PETIT	Bandeja A Amarilla y azul	CTI Barajas IPC Normalizado
TARJETAS POSTALES/ POST CARDS	Bandeja A Amarilla y azul	CTI Barajas Tarjetas Postales
CCRI (Cupón comercial respuesta internacional)	Bandeja que mejor se adapte al contenido	CTI Barajas CCRI
NO NORMALIZADO/ FLAT	Bandeja B Amarilla y azul	CTI Barajas IPC No normalizado
GORDO	Bandeja C Amarilla y azul	CTI Barajas IPC Gordo

Los envíos devueltos se cursan actualmente y en ningún caso se mezclan con el nacido

El CTA Madrid clasificará por países establecidos y el resto, por continentes según formatos:

- Normalizado/*Petit*

1 NORMALIZADO/ PETIT

- 12 países directos:
  - Alemania
  - Austria
  - Bélgica
  - Francia
  - Gran Bretaña
  - Holanda
  - Irlanda
  - Italia
  - Portugal
  - Suecia
  - Suiza
  - USA

Contenerización: Bandeja Azul con tapa negra

Rotulación:

CTI Barajas
Países directos legajos

** Si tenemos poco volumen de los países establecidos en la clasificación formaremos legajos y los incluiremos en la bandeja universal sin flejar rotulada a: CTI Barajas - Países directos Legajos*

- 1 resto Europa — Bandeja A

- 1 resto continentes — Bandeja A

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Tarjetas postales/*Post cards*

2

TARJETAS POSTALES/ POST CARDS

Contenerización | Rotulación

- 12 países directos:
  - Alemania
  - Austria
  - Bélgica
  - Francia
  - Gran Bretaña
  - Holanda
  - Irlanda
  - Italia
  - Portugal
  - Suecia
  - Suiza
  - USA

Bandeja Azul con tapa negra

** Si tenemos poco volumen de los países establecidos en la clasificación, formaremos legajos y los incluiremos en la bandeja universal sin flejar rotulada a: CTI Barajas - Países Directos legajos - Post Card*

- 1 resto Europa

Bandeja A

- 1 resto continentes

Bandeja A

- Nacional

- No formalizado/FLAT

3

NO NORMALIZADO/ FLAT

Contenerización | Rotulación

- 12 países directos:
  - Alemania
  - Austria
  - Bélgica
  - Francia
  - Gran Bretaña
  - Holanda
  - Irlanda
  - Italia
  - Portugal
  - Suecia
  - Suiza
  - USA

Bandeja Azul con tapa negra

** Si tenemos poco volumen de los países establecidos en la clasificación, formaremos legajos y los incluiremos en la bandeja universal sin flejar rotulada a: CTI Barajas - Países Directos legajos - Post Card*

- 1 resto Europa

Bandeja B

- 1 resto continentes

Bandeja B

- Nacional

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Gordo

4

GORDO

Contenerización

Rotulación

- 12 países directos:
  - Alemania
  - Austria
  - Bélgica
  - Francia
  - Gran Bretaña
  - Holanda
  - Irlanda
  - Italia
  - Portugal
  - Suecia
  - Suiza
  - USA

Bandeja C*

** O la que mejor se adapte al contenido*

- 1 resto Europa

Bandeja C *

** O la que mejor se adapte al contenido*

- 1 resto continentes

Bandeja C *

- Nacional

** O la que mejor se adapte al contenido*

– CCRI

5

CCRI (Cupón comercial respuesta internacional)

Contenerización

Rotulación

Bandeja que mejor se adapte al contenido

** O la que mejor se adapte al contenido*

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

8.6. Carga de vehículos

La **carga de vehículos** es una tarea crítica de la zona logística, que marca la calidad del Centro, evita errores de encaminamiento y optimiza las rutas de transporte.

8.6.1. Vehículos a granel

Es un sistema de carga que exige un especial cuidado para evitar que los envíos se mezclen o puedan deteriorarse durante el recorrido de vehículo.

- Las bandejas contenedoras para un mismo destino, que son apilables, deben utilizarse como barrera separadora de sujeción para el resto de los envíos, evitando que estos se mezclen.
- Hay que prestar especial atención a los envíos al descubierto, de los cuales los más frágiles se cargarán al final, para evitar roturas o aplastamiento de los mismos.

8.6.2. Vehículos contenerizados en jaulas, carros transportadores o palets

- Es imprescindible su colocación correcta dentro del camión: no deben existir huecos vacíos entre estos elementos, para evitar que se desplacen durante el recorrido.
- Los palets deben tener la consistencia suficiente para que no se desmoronen. En caso contrario, tienen que retractilarse con plástico o pasar los envíos a jaulas o carros.
- El conductor es el responsable último de la estiba de la carga, debiendo dar instrucciones sobre su colocación en el camión, así como de cinchar las jaulas y carros para garantizar que no se muevan.

8.6.3. Normas comunes para carga de vehículos

- Comprobación previa de que toda la carga disponible en el área logística tiene cabida en el camión.
- En el caso de falta de capacidad, se deberán tomar medidas como deshacer palets para pasarlos a jaulas/carros con capacidad, o consolidar jaulas/carros sin completar.
- Si después de tomar estas medidas se quedara carga sin poder cursar, se seguiría el orden de prioridad de carga establecido, y la carga sobrante quedaría en el almacén de salida, perfectamente rotulada, para su curso a destino en la primera salida del día siguiente.
- Otras normas a seguir para la carga del vehículo:
  - Comprobar que las etiquetas de las jaulas/carros/palets se corresponden con el camión a cargar.
  - Solo se cargarán los destinos predefinidos en los mapas de carga de la ruta que se realice.
  - El orden en el que se cargarán jaulas/carros/palets será el que establezca el mapa de carga.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

– Para las cargas a granel se prestará especial atención a la correcta separación de destinos, para evitar que se mezclen durante el trayecto.
– Las jaulas/carros/palets deberán anclarse periódicamente, cada cuatro, seis u ocho posiciones, al vehículo que se está cargando. Esta operación corresponde al conductor.

8.6.4. Protocolos de carga de vehículos

El área logística es la responsable de cumplir el protocolo de cargas, para garantizar que:

- Se cumple la normativa de circulación y transporte por carretera.
- Se cumple con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

En el área logística, y a través de la aplicación de Transporte Wialon, se elaborará el Vaya-Hoja de Ruta, en el cual figuran los datos obligatorios que identifican al transportista (empresa/conductor/vehículo), las paradas con su horario-itinerario, así como la carga transportada (volumen/peso).

Por Wialon, a través del precinto electrónico (sensores de apertura de puertas) se garantiza la notificación ante posibles aperturas indebidas de puertas.

Cuando el camión carezca de este sistema, en el área logística deberán precintar manualmente el camión, anotando el número de precinto en el Vaya-Hoja de Ruta. El precintado/desprecintado deberá ser realizado siempre por personal de Correos.

8.6.5. Mapas de carga

Consisten en una representación gráfica de la forma en la que debe cargarse un camión. En estos mapas figuran:

a) Nombre de la ruta.
b) Tipo camión/Transportista.
c) Centros de carga/descarga.
d) Horarios de carga/descarga.
e) Productos que transporta y dibujo esquemático de la colocación de estos en el camión.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Tema 9

Procesos operativos III: Distribución y Entrega

Contenido

9.1. Distribución y entrega. Cuestiones generales
9.1.1. Normas generales sobre la distribución y la entrega de los envíos postales
9.1.2. Nuevos puntos de distribución, entornos o circunstancias especiales de reparto o condiciones especiales
9.1.3. Referencias normativas

9.2. Unidades de distribución
9.2.1. Unidad de reparto ordinario (URO)
9.2.2. Unidad de reparto de paquetería (USE y URP)

9.3. Equipamiento y mobiliario específico en distribución
9.3.1. Equipamiento
9.3.2. Mobiliario específico
9.3.3. Control de vehículos
9.3.4. Entrega de útiles de reparto

9.4. Procesos de trabajo en las unidades de distribución
9.4.1. Descarga, clasificación y embarriado
9.4.2. Reparto y liquidación

9.5. Procesos de entrega en las oficinas
9.5.1. Recepción de envíos en oficinas
9.5.2. Entrega de envíos. Condiciones específicas de entrega
9.5.3. Posibles fraudes en la entrega de envíos
9.5.4. Entrega de envíos asignados en otra unidad
9.5.5. Liquidación automática de sobrantes en oficinas
9.5.6. Gestión y liquidación de servicios rurales. Oficinas auxiliares

9.6. Otros procesos
9.6.1. Valijas, buzones, Citypaq y recogidas
9.6.2. Curso mal encaminado
9.6.3. Gestión de reenvío postal y buzón de vacaciones
9.6.4. Seguimiento de campañas
9.6.5. Gestión de envíos estacionados

9.7. Tipos de servicios rurales
9.7.1. Según el medio de locomoción que utilicen
9.7.2. Según dónde realicen su inicio de jornada
9.7.3. Según aporten o no vehículo los puestos motorizados
9.7.4. Según el tipo de jornada

9.8. Operativa de comercialización de otros servicios
9.8.1. Correos Cash. Banca electrónica
9.8.2. Cobro de recibos y tributos
9.8.3. Comercialización de lotería y sellos
9.8.4. Gestiones DGT (Dirección General de Tráfico)
9.8.5. Comercializacion de billetes y entradas
9.8.6. Captación de *leads* (potenciales clientes)
9.8.7. Cambio de divisas
9.8.8. Gestión de la bolsa
9.8.9. Devoluciones

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

9.1. Distribución y entrega. Cuestiones generales

La distribución de «**última milla**» es el concepto que se emplea para referirse al reparto capilar de los envíos, es decir, a la operación de entrega de envíos desde el último punto de distribución, nuestras unidades de reparto, hasta el punto donde el destinatario final los recibe, ya sean los domicilios de los ciudadanos, sedes de profesionales, administraciones, empresas o terminales de entrega.

Los envíos distribuidos abarcan, en términos generales, dos grandes segmentos:

- El **sector postal tradicional,** que comprende la prestación de servicios de envío de cartas y paquetes postales de peso reducido en condiciones estandarizadas, así como el envío de publicaciones periódicas, libros, catálogos y publicidad directa.
- **Paquetería comercial.**

El auge del comercio electrónico ha convertido la distribución en una herramienta fundamental para satisfacer las expectativas de nuestros clientes, los cuales son cada vez más exigentes y esperan entregas con un servicio excelente y a un precio competitivo.

Adicionalmente, los objetivos de desarrollo sostenible y las políticas medioambientales ejercen una presión constante en las operaciones de distribución. Por este motivo, **es imprescindible ser proactivos a la hora de realizar una distribución sostenible,** aumentando la eficiencia del reparto, promoviendo la movilidad limpia y reduciendo los efectos negativos como el ruido y la contaminación.

9.1.1. Normas generales sobre la distribución y la entrega de los envíos postales

Todos los usuarios remitentes o destinatarios de envíos postales tienen derecho a un servicio postal universal de calidad y a precios asequibles, conforme a la normativa europea y nacional de aplicación.

El **Servicio postal universal** es el conjunto de servicios postales cuya prestación garantiza el Estado de forma permanente en todo el territorio nacional y a precio asequible para todos los usuarios.

Este servicio incluye las actividades de **recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales nacionales y transfronterizos en régimen ordinario, tanto de cartas y tarjetas postales de hasta 2 kg de peso, como de paquetes postales de hasta 20 kg de peso** (art. 21 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal).

El servicio postal universal incluye también la prestación de los servicios de certificado y valor declarado para los envíos antes indicados.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El Estado ha encomendado la prestación del servicio postal universal a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima, por un periodo que finaliza el año 2026 (disposición adicional primera de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal).

Derechos de los usuarios de los servicios postales:

- Plena garantía del **secreto de las comunicaciones postales.**
- **Fidelidad en la custodia y gestión** de los envíos postales.
- **No facilitar ningún dato** relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad del remitente y del destinatario, ni a sus direcciones.
- **Prestación de un servicio postal universal de calidad** prestado de forma permanente, en todo el territorio nacional y a precios asequibles.
- **Facilitar al remitente de cualquier envío certificado,** a petición del mismo y previo pago del importe que corresponda, **resguardo acreditativo de su admisión,** donde conste la fecha y hora de su presentación y, asimismo, de su recepción por el destinatario de su envío.

La prestación del servicio postal universal, así como las relaciones de los usuarios con el operador designado, se regirán por los **principios de equidad, no discriminación, continuidad, buena fe y adaptación a las necesidades de los usuarios.**

El operador estará obligado, en el ámbito del servicio postal universal, con carácter general, a realizar la distribución y entrega en la dirección postal que figure en la cubierta del envío, al menos, todos los días laborables, de lunes a viernes. En particular, las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos o entidades dirijan a los órganos de las Administraciones Públicas, en las condiciones establecidas reglamentariamente, se entregarán conforme a las previsiones legales y reglamentarias, debiendo dejar el operador, designado expresamente, constancia de su recepción por el destinatario o su negativa a hacerlo.

Esta regla general de distribución y entrega se podrá modificar en las siguientes condiciones:

a) **Se podrá modificar la forma general de distribución y entrega de los envíos postales incluidos en el ámbito del servicio postal universal** pudiendo realizarse en instalaciones apropiadas distintas al domicilio postal del destinatario previa autorización de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y en las condiciones fijadas por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre y su normativa de desarrollo.
   En ningún caso se podrá modificar la forma general de distribución y entrega para los envíos postales certificados.

b) **Se podrá modificar la frecuencia general de distribución y entrega de los envíos incluidos en el ámbito del servicio postal universal** cuando concurran circunstancias o condiciones geográficas especiales y en las condiciones establecidas por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre y su normativa de desarrollo.
   Se entenderá que concurren, a estos efectos, circunstancias especiales cuando existan situaciones climatológicas extremas, cortes en las vías de comunicación, circunstancias que pongan en peligro la seguridad de los empleados u otras similares.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Asimismo, se entenderá que concurren, a estos efectos, condiciones geográficas especiales en las zonas de muy baja densidad de población, entendidas estas como aquellos entornos singularizados de desarrollos de construcción horizontal tipo urbanización cuya población censada sea inferior en un 15 por ciento al número de viviendas existentes en dicho entorno.

Las excepciones a la frecuencia de entrega, cuando concurran condiciones geográficas especiales en las zonas de muy baja densidad de población, no afectarán a los envíos de carácter certificado.

De cualquier manera, ambas situaciones deberán ser puestas en conocimiento de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para su autorización y, en su caso, para establecer condiciones específicas de entrega de los envíos en dichos ámbitos.

En ningún caso se tomará como criterio de valoración para autorizar una alteración de la frecuencia general de distribución y entrega la naturaleza rural de una zona.

En relación con la distribución y entrega, la calidad en la prestación se medirá a través del porcentaje de envíos entregados en plazo entendiendo este como el tiempo que transcurre desde el depósito del envío hasta la entrega a su destinatario.

Se establecen los siguientes objetivos de plazo de entrega de los envíos nacionales:

- **Entrega en tres días desde el depósito (D+3):**
  - El 93% de las cartas ordinarias.
  - El 93% de las cartas certificadas.
  - El 80% de paquetes.
- **Entrega en cinco días desde el depósito (D+5):**
  - El 99% de las cartas ordinarias.
  - El 99% de las cartas certificadas.
  - El 95% de los paquetes.

El control del cumplimiento de estos objetivos en lo que se refiere a las cartas ordinarias se realizará mediante muestreo en cómputo anual, utilizando una medición de extremo a extremo, **según la fórmula D+n, en la que «D» representa la fecha de depósito y «n» el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario.**

9.1.2. Nuevos puntos de distribución, entornos o circunstancias especiales de reparto o condiciones especiales

La declaración de entorno especial, contemplada en el Real Decreto 1829/1999, supone la supresión del servicio de reparto a domicilio y la instalación de buzones individuales o agrupados no domiciliarios en los accesos de ciertos entornos para que nuestro personal de reparto deposite allí la correspondencia.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Se trata de una excepción a la prestación del servicio postal universal (SPU) únicamente en lo referido a la entrega en el domicilio del destinatario. En ningún caso implica la supresión de la entrega diaria de los envíos, que se sigue realizando en la forma habitual, todos los días laborables y, al menos, cinco días a la semana.

Por lo tanto, lo único que cambia es el lugar donde se realiza esta entrega, que pasa de hacerse en el buzón o casillero domiciliario, a un buzón individual o agrupado ubicado al paso o en un punto de aproximación entre las viviendas y la vía de circulación, o en los paneles de casilleros concentrados pluridomiciliarios que estarán ubicados en lugares estratégicos para facilitar el acceso de todos los usuarios.

En los buzones solo se depositan los envíos ordinarios, ya que los de carácter registrado (certificados, notificaciones, etc.) se deben entregar a domicilio.

Correos, como operador designado por el Estado para la prestación del servicio postal universal, **realiza la entrega de los envíos en la dirección postal que figura en su cubierta.** No obstante, se realiza la entrega en instalaciones apropiadas distintas al domicilio postal, previa autorización de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), cuando concurran las condiciones fijadas en la normativa.

El artículo 8.1 de la Ley 3/2013, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, sobre supervisión y control del mercado postal, dispone que corresponde a esta comisión «velar para que se garantice el servicio postal universal, en cumplimiento de la normativa postal y la libre competencia en el sector, ejerciendo las funciones y competencias que le atribuye la legislación vigente».

A este respecto, las obligaciones que tiene Correos se contemplan en:

- **Artículo 24,** referido a las condiciones de distribución y entrega de los envíos postales, de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.
- **Artículo 37,** referido a la entrega de envíos postales en entornos especiales o cuando concurran circunstancias o condiciones excepcionales, del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.

Internamente, el 9 de febrero de 2018 se publicó una instrucción emitida conjuntamente por la Dirección de Relaciones Institucionales y Coordinación y la Dirección de Operaciones, sobre la entrega de envíos en instalaciones distintas al domicilio postal, a raíz de la observación de la remisión por parte de responsables de Correos a vecinos, a comunidades de propietarios, etc., de escritos comunicándoles que residían en un entorno considerado como especial, cuando no había sido previamente declarado por la CMNC. En la misma se solicitaba que «en aquellos casos en que hubiera indicios de que un entorno pudiera ser calificado como especial, se proceda a remitir, a través de los canales habituales, toda la

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

información existente a esos efectos, para que sea enviada a la CNMC, y se pronuncie al respecto».

A continuación se resumen los puntos normativos más relevantes que se deben considerar:

Consideración de entorno especial

En la **Ley 43/2010,** en particular, se considera que se realizará una entrega en instalaciones apropiadas distintas al domicilio postal, previa autorización de la Comisión Nacional del Sector Postal (actualmente CNMC), cuando concurran las condiciones fijadas en la normativa de desarrollo de esta ley, con arreglo a lo previsto en la Directiva 97/67/CE. A estos efectos, reglamentariamente se definirán las zonas de muy baja densidad de población, entre las que no se incluirán las zonas rurales.

En el **Real Decreto 1829/1999,** se establece que, para los entornos declarados especiales, la entrega de los envíos postales ordinarios se realizará a través de buzones individuales no domiciliarios y de casilleros concentrados pluridomiciliarios.

El artículo 37, en su **apartado 4** establece que tendrán la consideración de entornos especiales los siguientes supuestos:

a) Cuando se trate de **viviendas aisladas o situadas en entornos calificados como diseminados y estén situadas a más de 250 metros de la vía pública** habitualmente utilizada por cualquiera de los servicios públicos.
El reparto se realizará mediante buzones individuales o agrupados ubicados al paso o en un punto de aproximación entre las viviendas y la vía de circulación.

b) **En entornos de gran desarrollo de construcción y mínima densidad de población,** entendiendo por tal desarrollos de construcción horizontal, que sean viviendas individuales o agrupadas, naves industriales o cualquier otro tipo de edificación individualizada.
En estos entornos el reparto se realizará mediante casilleros concentrados pluridomiciliarios cuando concurran, al menos, dos de las siguientes condiciones:

1. El número de habitantes censados sea igual o inferior a 25 por hectárea, considerando a estos efectos la superficie urbana.
2. El número de viviendas o locales sea igual o inferior a 10 por hectárea, considerando a estos efectos la superficie urbana.
3. El volumen de envíos ordinarios en el entorno no exceda de 5 envíos semanales, de media por domicilio y en cómputo anual.

En caso de entornos de nueva construcción donde no sea posible determinar algunas de las condiciones anteriores, se adoptará, de forma provisional y por un plazo máximo de dos años, el sistema de reparto que previsiblemente pudiera corresponderle por analogía con entornos similares de la zona, dando cuenta de ello al regulador postal en el plazo de tres meses desde el inicio del reparto.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

c) **En otros entornos especiales,** considerando, a efectos postales, los siguientes:

4. Mercados, centros comerciales y de servicios, entendiendo por estos aquellos entornos caracterizados por una concentración de establecimientos independientes de carácter comercial o de servicios.
5. Conjunto residencial de inmuebles que sean viviendas unifamiliares con un único número de policía y sin identificación oficial individualizada de cada una de las viviendas, o áreas industriales cuyas naves tengan, asimismo, un único número de policía y sin identificación oficial de cada una de ellas.

El reparto se efectuará en todo caso mediante casilleros concentrados pluridomiciliarios, que en el segundo de estos supuestos deberá ser expresamente autorizado por el regulador postal.

En el **apartado 5,** se indica que la entrega de envíos postales ordinarios a través de buzones individuales no domiciliarios o casilleros concentrados pluridomiciliarios podrá realizarse cuando se acuerde, de forma expresa y fehaciente, con los destinatarios de los envíos postales o sus representantes.

El mismo artículo, en su **apartado 6,** establece que cuando concurran circunstancias o condiciones geográficas excepcionales, que afecten a la regularidad del reparto, o a las condiciones de entrega de la correspondencia, como en el caso de situaciones climatológicas extremas, cortes en las vías de comunicación, circunstancias que pongan en peligro la seguridad de los empleados, u otras similares, el operador encargado de la prestación del servicio postal universal deberá ponerlo en conocimiento del órgano regulador para su valoración y, en su caso, establecer condiciones específicas que faciliten la entrega de los envíos en dichos ámbitos.

Comunicación a los destinatarios

En el **apartado 3,** se indica que si las viviendas o edificaciones del entorno afectado no dispusiesen de las instalaciones apropiadas para la entrega de los envíos postales o estas no se encontrasen en condiciones de uso adecuadas, el operador encargado de la prestación del servicio postal universal facilitará la entrega de los envíos postales en la oficina postal más próxima, previa comunicación escrita a los destinatarios de dicha circunstancia y del horario en el que podrán ser retirados, dando cuenta de ello al regulador postal en el plazo de tres meses a contar desde el inicio de este sistema de reparto.

Obligaciones de información

En el **apartado 7,** párrafo primero, se establece que el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal remitirá a la Subdirección General de Régimen Postal (antes Subdirección General de Regulación de Servicios Postales), trimestralmente, relación actualizada de los ámbitos en los que, por concurrir cualquiera de los supuestos establecidos en el presente artículo, se han implantado casilleros concentrados pluridomiciliarios o buzones individuales no domiciliarios.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Pérdida condición de entorno especial

En el **apartado 7,** párrafo segundo, se expone que en todo momento, mediante resolución razonada, el regulador postal podrá declarar que en un determinado entorno han dejado de darse los supuestos que permitían autorizar la excepcionalidad en la entrega a la que se refiere este artículo. En tal caso, en el plazo de seis meses, la entrega en dicho entorno deberá hacerse conforme a las condiciones ordinarias que se establecen en este reglamento.

9.1.3. Referencias normativas

En este apartado se enumeran las diferentes reglamentaciones oficiales, dictadas a diferentes niveles, a las que está sujeto el servicio de distribución y entrega que realiza Correos.

Internacional

- **Directiva 97/67/CE.**

Nacional

- **Ley 43/2010,** de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.
- **Real Decreto 1829/1999,** de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.
- **Real Decreto 503/2007,** de 20 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del servicio postal universal y de liberalización de los servicios postales.
- **Ley 3/2013,** de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

- **STP/DTSP/042/19,** mediante la que se solicita facilitar información relativa a los locales, al modo actual de entrega de los envíos y a la existencia de posibles representantes de los vecinos afectados.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Interna Correos

- **Instrucción del 9 de febrero de 2018** emitida conjuntamente por la Dirección de Relaciones Institucionales y Coordinación y la Dirección de Operaciones, sobre la entrega de envíos en instalaciones distintas al domicilio postal.
  Esta instrucción se refiere a la entrega de envíos en instalaciones distintas al domicilio postal y se ha hecho referencia a ella anteriormente, al hablar sobre las obligaciones que tiene Correos. No obstante cabe señalar que la CNMC, tras recibir quejas de los residentes afectados, ha advertido a Correos en el siguiente sentido: «La práctica de considerar un entorno como especial, de manera autónoma, sin la previa autorización del órgano competente para ello, la CNMC, podría ser constitutiva de una infracción de las tipificadas en la Ley Postal, ya que esa Sociedad carece de legitimación para pronunciarse sobre si se cumplen o no las condiciones necesarias para considerar la existencia de un entorno especial». Por lo tanto, es necesario impulsar las medidas necesarias para utilizar los canales reglamentarios en los casos de consideración de entornos especiales.

9.2. Unidades de distribución

La última milla determina la calidad final del producto. Por lo tanto, la mejora en la eficiencia de la gestión de las Unidades de Reparto es un elemento determinante para que nuestro sistema de producción continúe avanzando por el camino de modernización y reorientación hacia las nuevas demandas de los clientes que nos consolida como líderes en nuestro sector, sustentado todo ello sobre la **calidad y la eficiencia en todos los procesos** y sobre la preparación y capacitación de su equipo humano.

Una gestión eficiente implica optimizar los recursos materiales y humanos. Por otra parte, la necesidad de homogenizar y sistematizar el proceso de la distribución desde la óptica de la prestación de un servicio de calidad hace imprescindible redefinir los esquemas operativos estableciendo un método que permita el tratamiento de los productos en todo el territorio siguiendo criterios comunes, normalizados.

Es necesario abordar la modernización del sistema mediante la **introducción y desarrollo integral de la informatización y automatización,** lo que obligará a determinadas modificaciones en los procesos logísticos y de distribución.

Las unidades de reparto completan el ciclo logístico iniciado con la admisión de la correspondencia y determinan los índices de calidad final.

No obstante, y aunque estas unidades forman uno de los pilares básicos de nuestro sistema productivo, ninguna medida será plenamente eficaz si no alcanza al conjunto de cada una de ellas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Las unidades de distribución tienen como objetivo el reparto domiciliario de los productos postales, telegráficos y financieros que le han sido confiados según su tipología, así como la prestación de los servicios de valor añadido de acuerdo con las características de cada producto o las contratadas por el cliente.

Se ubican en el local de la propia oficina de Correos o en locales independientes. Cuando la población está dividida en códigos postales, suelen establecerse en centros de distribución específicos, en cuyo caso, cada uno de dichos centros (que comprende a uno o varios códigos postales) funciona, a todos los efectos, como una unidad de reparto.

El trabajo en las unidades de distribución tiene dos tareas claramente diferenciadas:

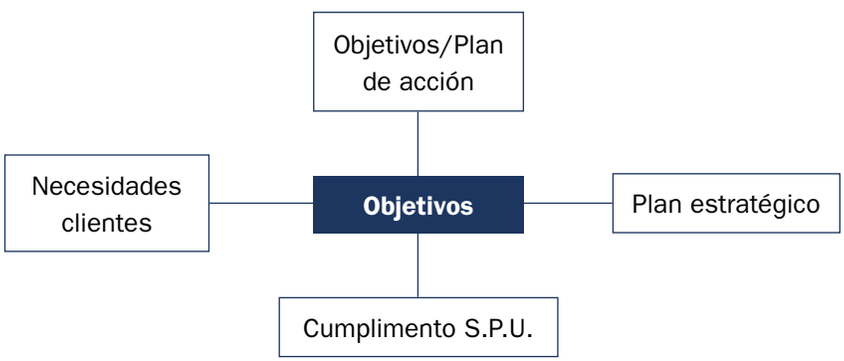
- **Tarea de carácter colectivo:** descarga, apertura, clasificación por códigos y alta y liquidación de envíos registrados.
- **Tarea de carácter individual:** embarriado, reparto y tratamiento de la correspondencia no entregada.

Los objetivos de una unidad de distribución vienen determinados fundamentalmente por:

- El **plan estratégico** de la empresa.
- El **cumplimiento normativo** derivado de la obligación de la prestación del Servicio Público Universal encomendado a Correos y Telégrafos S.A.E. como operador público.
- Los **objetivos y planes de acción** anuales o plurianuales.
- Las **necesidades de los clientes.**

Como criterio general, todas las unidades deben orientar su modelo de gestión y funcionamiento a la consecución de los siguientes objetivos:

- **Distribuir diariamente los productos** confiados por los clientes.
- **Conseguir la calidad exigida** para cada uno de los productos, estableciendo para ello, si fuera necesario, criterios de prioridad en todas las fases del proceso.
- **Garantizar la calidad de retorno de información** al cliente de los productos registrados mediante el uso adecuado de las herramientas de control informático.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En una unidad de distribución, como unidad de trabajo, intervienen diversos elementos que deben valorarse para coordinar los diferentes procesos y actividades, y que pueden estructurarse en dos grandes grupos:

- **Equipo humano.**
- **Medios o recursos materiales.**

Las complejidades actuales derivadas de las necesidades de los clientes con la aparición de nuevos productos, introducción de nuevos medios tecnológicos, nuevos sistemas de trabajo, adaptación a las exigencias de un mercado competitivo, etc., hace que el equipo humano sea fundamental para el éxito del trabajo. Hoy día no puede concebirse la realización de un servicio eficiente y de calidad si no hay una adaptación del personal a las nuevas exigencias.

La asignación de las personas a los distintos procesos debe realizarse, por tanto, teniendo en cuenta los criterios de flexibilidad, polivalencia y rotación en las distintas tareas comunes de la unidad. Ello nos llevará, sin duda, a una verdadera profesionalización de la plantilla de reparto.

Por otro lado, el uso de los medios materiales deberá ser lo más eficiente posible para la realización de las distintas tareas. Esto se consigue:

- **Compartiendo unos mismos elementos** en los distintos procesos cuando estos se realizan en momentos diferentes.
- **Utilizando el mobiliario normalizado específico y adaptado** a las necesidades de cada proceso.
- **Disponiendo las zonas de tratamiento diferenciado** y con un orden lógico que evite grandes desplazamientos de la correspondencia entre procesos encadenados.

Diariamente se irán ajustando los recursos disponibles en función de la correspondencia recibida y las contingencias imprevistas para asegurar que las distintas tareas de la unidad se realicen en su totalidad. De ahí, la importancia de la flexibilidad y polivalencia del personal.

Por tanto, la **planificación de la jornada** se realiza:

- Asignando los recursos necesarios a cada proceso.
- Identificando a las personas que van a dedicarse a cada uno de los procesos.
- Estableciendo turnos específicos de descarga cuando, por el tamaño de la unidad, horario de llegada de la ruta o volumen de correspondencia que se recibe, se aconseje su implantación.
- Reforzando de forma gradual los procesos de apertura y clasificación general, en función de los envíos recibidos, para conseguir una mayor fluidez.

Las unidades de distribución pueden ser **Unidades de Reparto Ordinario (URO)** y **Unidades de Reparto de paquetería (USE y URP).** Como norma general, se utiliza la plantilla interconect para segregar la correspondencia de formato mayor, que repartirá la USE y la correspondencia de formato menor, que repartirán las URO. Estos tamaños pueden variar dependiendo del volumen de los envíos recibidos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

9.2.1. Unidad de reparto ordinario (URO)

Las **unidades de reparto ordinario** están divididas en secciones. Una sección es el conjunto de calles o zonas cuyo reparto está asignado a un auxiliar de clasificación y reparto (ACR).

El personal de la unidad de reparto clasifica la correspondencia por secciones para su posterior reparto. Cuando en una unidad hay varios códigos postales, y el número de secciones es elevado, se suele hacer una clasificación previa por PFD. Un PFD (**Punto Final de Distribución**) es un código postal o agrupación de varios códigos con un número de secciones no muy elevado que posibilita la clasificación directa a sección.

Existen planes de contingencia para gestionar la unidad en los casos de ausencia del personal de plantilla, de manera que se garantice la distribución de todas las secciones de reparto, teniendo en cuenta la prioridad de los productos.

La estructura de las unidades de reparto ordinario puede variar en función de su tamaño, tanto en lo relativo a la estructura de supervisión y control como a la organización interna de alguno de sus procesos, aunque el desarrollo posterior de los mismos debe realizarse de forma homogénea en todas las unidades.

Las zonas de trabajo dentro de la unidad deben estar claramente definidas y diferenciadas.

Están establecidas las siguientes:

- **Zona de descarga.** Es la zona de acceso a la unidad, donde se realiza la descarga de los distintos contenedores. Esta zona también puede utilizarse para:
  - El estacionamiento de vehículos (dependiendo de su tamaño).
  - El depósito de las bolsas de alcance, organizadas por rutas.
  - El almacén de los contenedores vacíos (carros y bandejas).
  - El almacén de salida de los envíos (devueltos o mal encaminados).
  - Almacén de paquetería: se situará a ser posible en la zona más próxima de la entrada/salida de la unidad.
  - Almacén de estacionados: deberá estar identificado para así poder facilitar su salida al segundo reparto respetando sus plazos.
- **Zona de entrada, comprobación y consolidación.** Es la zona de recepción de los contenedores dentro de la unidad donde se efectúa la ruptura de cargas, la comprobación y consolidación del contenido de las bandejas para poder realizar de forma fiable el primer recuento estadístico y la posterior distribución de cargas al personal clasificador. Normalmente estará situada cerca de la entrada de la unidad.
- **Zona de clasificación general de correspondencia no normalizada**.
- **Zona de clasificación de correspondencia normalizada y de secciones.** Comprende la clasificación general de correspondencia normalizada y el preembarriado y embarriado de los envíos. Ambas tareas se realizan generalmente en el mismo puesto (mesa-casillero de sección).

Glosario

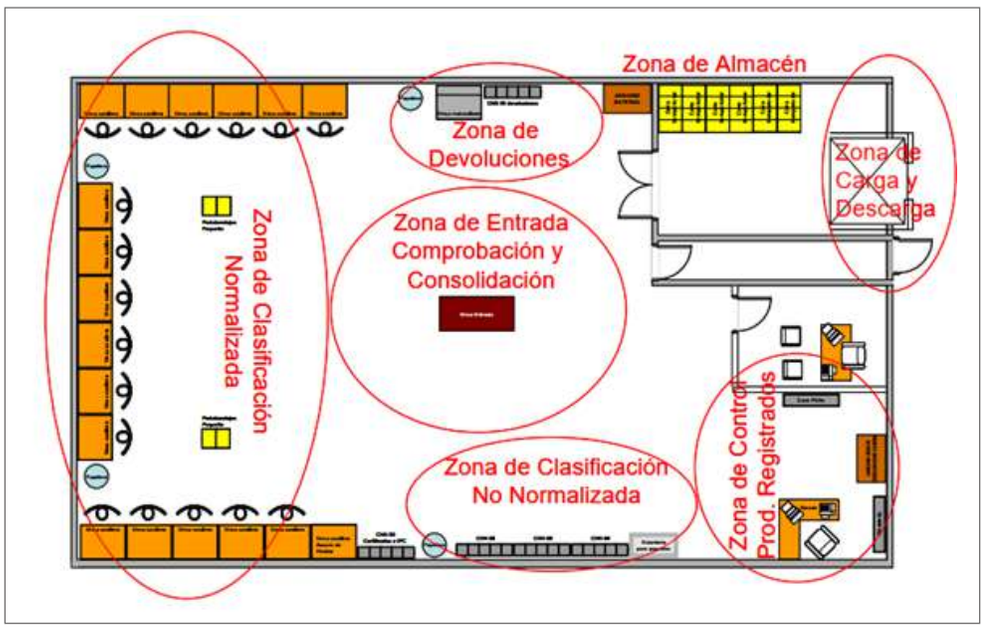
Punto final de distribución (PFD): Código postal o agrupación de varios códigos con un número de secciones no muy elevado que posibilita la clasificación directa a sección.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Zona de control de productos registrados.** Tratamiento y control de los envíos registrados (tratamiento en SGIE de envíos con y sin importe, valijas...).
- **Zona de devolución y liquidación de envíos ordinarios.** Con carácter general, estará situada cerca de la salida de la unidad.
- **Zona de almacén de contenedores vacíos y evacuación de productos.** Estará situada dentro de la zona de descarga, o próxima a ella, si su tamaño no permite compatibilizar la descarga y la evacuación.
- **Archivo.** Almacena documentación y envíos con imposibilidad de entrega durante el plazo establecido.

La disposición del mobiliario y zonas puede estar condicionada por la estructura del local y volumen de envíos recibidos.

Ejemplo de unidad de distribución.



Documentación general de la unidad de reparto ordinario:

- Plano de la localidad, plano del código o códigos postales de su área de influencia.
- Cuadro de clasificación general, ordenado tanto por calles en forma alfabética como por secciones de reparto.
- Base de datos actualizada del callejero de la unidad compatible con la información requerida por los programas de clasificación automática de los Centros de Tratamiento Automatizados (Adex).
- «Plan de contingencia» de la unidad para garantizar el reparto en caso de ausencias.
- Plano de la sección o servicio y lista de embarrie.

Documentación de las secciones y del personal de ruta:

- Cuadro de clasificación general. Es el mismo documento que el establecido como documentación general de la unidad y estará disponible en cada una de las secciones para el proceso de clasificación general de correspondencia normalizada.
- Plano de la sección o servicio y lista de embarrie.

Unidad de Distribución (UD)

Las Unidades de Distribución son aquellas en las que no existe USE (Unidad de Servicios Especiales) en la localidad, por lo que distribuyen todo tipo de productos, independientemente del tamaño y tipo de envío. Pueden existir servicios rurales que dependan de este tipo de unidades.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Unidad de Reparto (UR)

Las Unidades de Reparto se encargan de repartir todo tipo de correspondencia, la diferencia radica en el reparto de paquetería de menor tamaño, ya que las USE repartirán la de mayor volumen, teniendo como referencia la plantilla interconect.

En algunos momentos, se puede producir derivación de paquetería de las USE a las UR, y viceversa.

Pueden existir servicios rurales que dependan de ellas.

Oficinas mixtas

Las oficinas mixtas disponen de empleados de reparto y atención al cliente en la misma unidad. Los empleados de reparto son similares al resto de unidades de la Red de distribución (empleados de reparto a pie, en coche, en moto y servicios rurales).

Disponen de la figura de un JEI (jefe de equipo itinerante), como máximo responsable, de él dependen varias oficinas mixtas, además de la figura del director de la oficina.

El jefe de equipo itinerante, o bien el director de la oficina en ausencia del primero, es responsable de:

- Planificación y control de la unidad.
- La organización del centro y distribución del trabajo.
- Orientar los equipos hacia la consecución de objetivos.
- Gestión de recursos materiales.
- Actualizar y transmitir la información a los empleados.

Servicios rurales

El personal de reparto que preste sus servicios en oficinas y enlaces rurales procederá a la admisión de los productos postales, telegráficos, financieros y parapostales, así como a las tareas anteriores y posteriores inherentes a esa función.

Los Servicios rurales son puestos ACR, que dependen de una URO (UR o UD) u oficina mixta, y atienden zonas de ámbito rural. Pueden realizar tareas de reparto a pie, en moto y en coche, con jornadas parciales o completas.

Los servicios rurales pueden ser:

- Servicio rural integrado: inician la jornada de trabajo en la unidad de reparto ordinario u oficina mixta.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Servicio rural integrado con lista propia: integrado en la unidad, pero atienden una oficina auxiliar o parte del recorrido cuyos envíos avisa en oficina rural.
- Servicio rural con liquidación diferida: inician la jornada en un centro de trabajo diferente a la unidad de reparto ordinario u oficina mixta; reciben el correo a través de otra circular o conducción directa.

Los servicios rurales pueden aportar:

- Vehículo (coche o moto).
- Local.

Por la aportación del vehículo o del local reciben una contraprestación económica (suplido por seguro y amortización, suplido por mantenimiento y combustible).

A continuación, se detalla el recorrido máximo a realizar por los servicios rurales a diario:

- Enlaces a pie: 15 kilómetros.
- Enlaces en motocicleta: 35 kilómetros.
- Enlaces en ciclomotor: 30 kilómetros.
- Enlaces en automóvil: 200 kilómetros.

Existen rurales que no tienen aportación y realizan el reparto con vehículos de Correos.

Los servicios rurales pueden tener horario de atención al cliente en oficinas auxiliares, realizando tareas de admisión, durante un tiempo de la jornada.

Los servicios rurales pueden realizar admisión, venta de productos y servicios con la aplicación Hera instalada en PDA «al paso», durante el recorrido del reparto.

La oficina técnica o sucursal de la que dependen los servicios rurales (SS. RR.) es la encargada de llevar el control financiero de los movimientos de metálico generados por la actividad de las oficinas auxiliares, así como el almacén de material.

9.2.2. Unidad de reparto de paquetería (USE y URP)

Las **Unidades de Servicios Especiales (USE)** son unidades de reparto de paquetería que se encargan de repartir paquetes de mayor volumen; en algunas ocasiones pueden ser concentradoras del turno de tarde de notificaciones.

Cada USE tiene dividido su ámbito de influencia en sectores. Estos sectores están compuestos por varias zonas de reparto y constituyen un equipo de trabajo. Una zona de reparto es el conjunto de calles que se asignan a un ACR. Las zonas de reparto son variables en función de la carga de trabajo y del número de carteras y carteros. En estas unidades, la clasificación de la correspondencia consiste en distribuirla por los sectores en los que la USE está dividida.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Posteriormente, se clasifica a zona de reparto. En las USE donde por su tamaño sea aconsejable, se clasificará directamente a zona de reparto. Los envíos voluminosos se clasifican directamente a zona de reparto en el espacio destinado a tal fin.

En las USE no hay secciones, sino zonas de reparto, y de ellas no dependen ACR rurales.

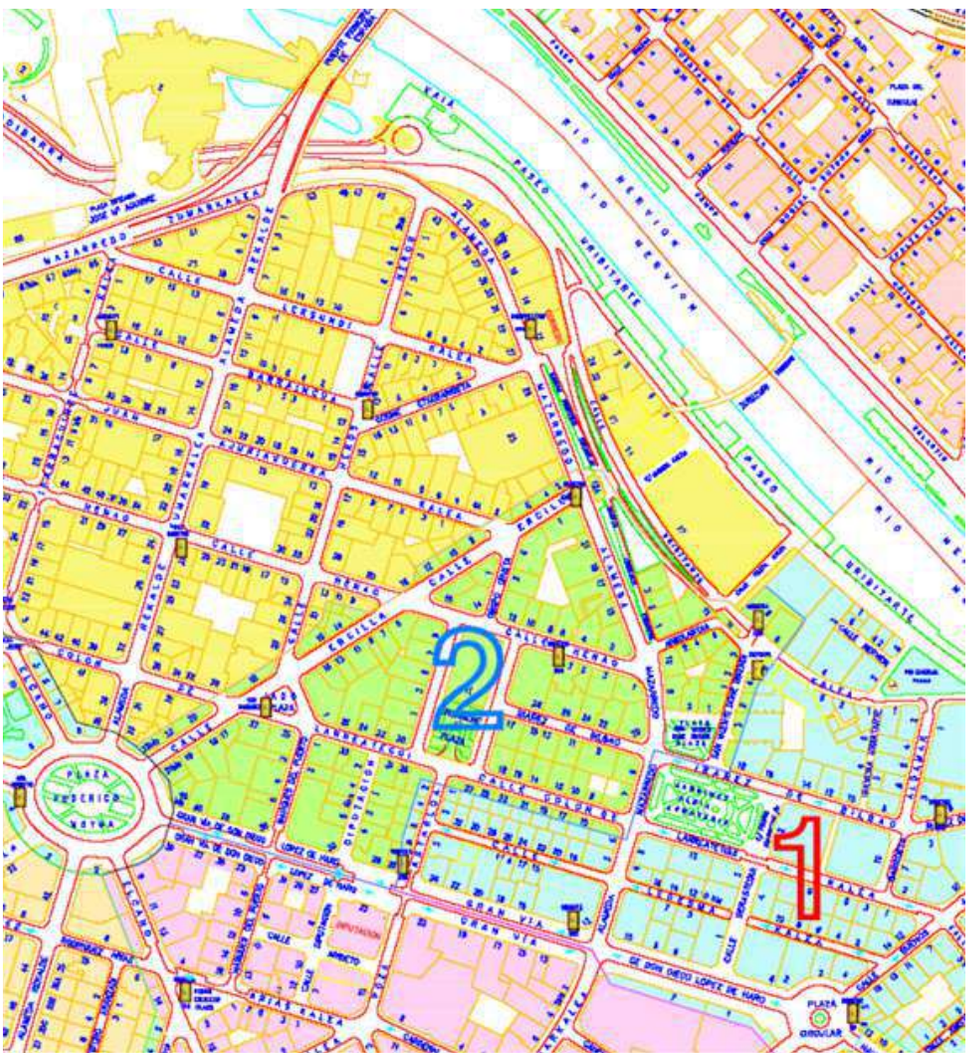
Las zonas de trabajo establecidas son las siguientes:

- **Zona de descarga.** Es la zona de acceso a la unidad, donde se realiza la descarga de los distintos productos que distribuye la USE. Esta zona también puede utilizarse para la clasificación de las valijas y de la paquetería voluminosa, así mismo puede servir para:
  - El estacionamiento de vehículos.
  - El almacén de los contenedores vacíos.
  - El almacén de los carros sobrantes.
- **Zona de alta y clasificación de envíos.** Aquí cada ACR clasifica los envíos a las zonas de reparto de su sector, cuando sea necesario, y embarria la correspondencia de la zona que tiene asignada.
- **Puestos SGIE.**
- **Archivo.** Almacena documentación y envíos con imposibilidad de entrega durante el plazo establecido.

Documentación general de la unidad de servicios especiales:

- Plano de la localidad dividido en sectores.
- Plano de cada sector.
- Listado de clasificación donde estarán las calles correspondientes al ámbito de influencia de la USE con el código postal y sector al que pertenecen.

Plano de sector de una USE:



Las Unidades de Reparto de Paquetería (URP) son aquellas unidades que han evolucionado y en las que existe una demanda de la figura de «paquetero»; pueden integrar USE de menor densidad y reparto de paquetería de otras localidades.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

9.3. Equipamiento y mobiliario específico en distribución

En este punto del capítulo se hace una presentación del equipamiento y mobiliario que forma parte de la operativa de distribución. Pasando por el equipamiento que el personal puede tener que llevar consigo para realizar su trabajo, por el equipamiento auxiliar de uso en las diferentes unidades físicas, por el mobiliario de estas unidades, hasta llegar a los vehículos que pueden ser necesarios en función de las distancias y volúmenes de los productos a entregar. También se ofrece una exposición de operativas relacionadas con el uso algunos de estos elementos de trabajo.

9.3.1. Equipamiento

Equipamiento de reparto

CARRO DE REPARTO	
Características	Carro de gran capacidad con cuatro ruedas, regulable en altura y con bolsa frontal para publicidad. Incorpora dos candados de seguridad
Color	Colores corporativos: • Amarillo • Azul
Uso	Reparto a domicilio de la correspondencia y pequeña paquetería
Forma de pedido	Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución
Mantenimiento	La limpieza de las bolsas está sujeta al Plan Limbo

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CARRO DE REPARTO GRANDE	
Características	Dispone de 4 ruedas en dos ejes, las 2 delanteras giratorias. El compartimento principal lleva una cerradura con llave. En su interior lleva dos baldas abatibles.
Medidas	Alto: 1.248 mm. Ancho: 1.025 mm. Frontal: 810 mm. Peso: 14 kilos
Uso	El carro se utiliza para el transporte de cartas y paquetes en el reparto
Material de fabricación	Bastidor en tuberías de acero pintado y piezas de polipropileno. Bolsa en tejido de poliéster con recubrimiento impermeabilizante

COFRE DE MOTO	
Características	Capacidad 80 litros Peso 7,5 kilos
Medidas (cm)	Ancho: 50. Largo: 55. Altura: 41,5
Color	Colores: • Amarillo
Uso	Reparto a domicilio de la correspondencia en secciones dispersas o con elevado desplazamiento
Forma de pedido	Para reposición se solicitan anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CARTERA DE REPARTO	
Características	Bolsa de poliéster plastificado
Dimensiones (cm)	Largo: 30 Ancho: 14 Alto: 40
Color	Colores corporativos: • Amarillo • Azul
Uso	Reparto a domicilio de la correspondencia
Forma de pedido	Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución
Mantenimiento	Sujeto al Plan Limbo
Observaciones	Su uso será preferentemente en el mundo rural

BOLSA DE ALCANCE	
Características	Bolsa poliéster plastificado
Dimensiones (cm)	Longitud: 38 Anchura: 20 Altura: 30

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

BOLSA DE ALCANCE	
Color	Colores corporativos: • Amarillo • Azul
Uso	Confeccionar rutas directas y las que se alojarán en los buzones de alcance Cuando se recoge el buzón de alcance se introduce directamente en el carro de reparto/cofre de moto
Forma de pedido	Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución
Mantenimiento	Sujeto al Plan Limbo
Observaciones	Uso previsto para su introducción en carros de reparto, cofres de moto. Útil también para rutas directas

BANDOLERA PARA PRODUCTOS REGISTRADOS	
Características	Bolsa poliéster plastificado
Dimensiones (cm)	Longitud: 28 Anchura: 6,5 Altura: 22
Color	Colores corporativos: • Amarillo • Azul
Uso	Bolsa para poder llevar envíos registrados y dinero siempre encima
Forma de pedido	Se solicitarán al almacén de la Plataforma Logística de Illescas
Mantenimiento	Sujeto al Plan Limbo

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Valijas

VALIJAS PARA SERVICIOS RURALES	
Características	Construidas en poliéster recubierto con PVC Dispone de dos compartimentos con cremallera (uno se puede precintar)
Dimensiones (cm)	Largo: 46 Ancho: 30
Color	Rojo
Uso	Encaminamiento de dinero, tarjetas de crédito y toda la documentación generada por la correspondencia certificada, asegurada, reembolsos y giros en entornos rurales de tipología 3
Forma de pedido	Se solicitarán al almacén de la Plataforma Logística de Illescas
Observaciones	Aumenta la seguridad y mejora la operativa de SGIE en su ámbito de utilización

VALIJAS INTRAZONALES Y CENTRO DIRECTIVO Y CLIENTES	
Características	Construidas en poliéster recubierto con PVC

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

VALIJAS INTRAZONALES Y CENTRO DIRECTIVO Y CLIENTES	
Color	Amarillo y azul corporativos
Uso	Envío de documentación entre las unidades administrativas repartidas por todo el territorio nacional y uso en clientes
Forma de pedido	Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución
Observaciones	Modelo unificado y homogéneo a las valijas de cliente, existente desde 2011 Utiliza los precintos azules y verdes. Los precintos amarillos y rojos están reservados para Clientes

Buzones

BUZONES DE DEPÓSITO, DE AYUDA EN RUTA O ALCANCE	
Características	Conjunto fabricado en chapa de acero laminado pintado en epoxy
Color	Azul
Uso	Exclusivo para uso interno de Correos Utilizado como almacén temporal de la correspondencia durante el reparto, en aquellas secciones con elevado volumen de envíos
Forma de pedido	Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución
Observaciones	Su uso se debe restringir a grandes poblaciones Permite alojar dos bolsas de alcance

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

BUZONES MURALES	
Características	Conjunto fabricado en chapa de acero laminado pintado en epoxy Se coloca adosado en la pared
Dimensiones (cm)	Largo: 40; Alto: 50; Fondo: 20
Color	Amarillo
Uso	Buzones de admisión para entornos rurales y puntos significativos (hoteles, locales de eventos especiales, etc.)
Forma de pedido	Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución
Observaciones	Sustituye al boca buzón en el entorno rural

BUZÓN CILÍNDRICO, UNA BOCA	
Características	Conjunto fabricado en chapa de acero laminado pintado en epoxy

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

BUZÓN CILÍNDRICO, UNA BOCA	
Color	Amarillo
Uso	Buzón de admisión de la correspondencia
Forma de pedido	Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución
Observaciones	Sustituye al buzón rectangular dos bocas

Equipamiento auxiliar

CARRO EXPOSITOR DE BANDEJAS	
Características	Se suministra con cuatro baldas, permitiendo las siguientes configuraciones que van a depender del tipo de bandeja que se utilice: • Cuatro baldas: 16 bandejas tipo A • Tres baldas: 12 bandejas tipo A o B, o 6 bandejas tipo C
Dimensiones (mm)	Base: 1250×740 Altura: 1845
Color	Gris
Uso	Para configurar ring de bandejas para: • Refundir las «monteras» que tengan un mismo destino. Clasificar directamente a bandejas.
Forma de pedido	Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución
Observaciones	Sustituye a los aros portasacas Unifica los dos modelos anteriores: Tipo A y tipo B

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CARRO PORTABANDEJAS		
	Grande	**Pequeño**
Características	Capacidad para 6 bandejas tipo «A» o «B», o 2 bandejas tipo «C»	Capacidad para 4 bandejas tipo «A» o «B», o 2 bandejas tipo «C»
Dimensiones	Base: 990×480 mm^2 Altura: 1035 mm	Base: 655×480 mm^2 Altura: 1035 mm
Color	Gris	
Uso	Transporte interno de bandejas y elemento auxiliar para los puestos de clasificación	
Forma de pedido	Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución	
Observaciones	Se conoce también como «camarera»	

CARRETILLA MANUAL CON PALA PLEGABLE	
Características	Modelos en aluminio, ligeras, con ruedas de goma, telescópicas y palas plegables. Soportan hasta 90 kg de carga

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CARRETILLA MANUAL CON PALA PLEGABLE	
Dimensiones (cm)	Pequeña: 101 altura. 28×48,50 base Grande: 108 altura. 34×48,50 base
Uso	Transporte de cargas en las unidades de reparto y entrega de envíos voluminosos
Forma de pedido	Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución

TRANSPALETA MANUAL	
Características	Capacidad de Carga Máxima: 2200 Kg Accionamiento de traslación y elevación completamente manual No necesita batería
Dimensiones (mm)	Longitud total: 1550 Altura mínima/máxima: 690/1160
Uso	Apoyo a la carga y descarga de palets en las unidades de reparto
Forma de pedido	Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CARRO TRASPORTADOR DE PAQUETES	
Características	Conjunto fabricado en acero al carbono y acabado de zincado electrolítico, con un espesor de entre 15 y 30 micras Ruedas giratorias de 125 mm de diámetro, dos de ellas con freno Dotado de balda del mismo material, removible
Dimensiones (mm)	Alto: 1755 Ancho: 1176 Fondo: 595
Color	Gris
Uso	Clasificar y transportar paquetes postales y envíos con grandes dimensiones
Forma de pedido	Anualmente en la previsión de necesidades remitida a la Subdirección de Red de Distribución

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

9.3.2. Mobiliario específico

Casilleros

CASILLERO PARA CORRESPONDENCIA NO NORMALIZADA CNN-50 (5X5)	
Características	Casillero para correspondencia no normalizada de 25 casillas (300 mm ancho x 250 mm alto)
Dimensiones (mm)	Alto: Entre 1615 y 1655 (regulable en altura) Ancho: 1560 Fondo: 350
Color	Gris
Uso	Clasificación de correspondencia no normalizada
Forma de pedido	A través de Solicitud de Pedido en el sistema SAP
Observaciones	La base de las casillas lleva perforaciones y en la parte posterior una chapa móvil que permite la retirada de la correspondencia Sustituye al CD 10 y CD11

CASILLERO PARA CORRESPONDENCIA NORMALIZADA CN-50		
	7x5	**3x5**
Características	Casillero de 35 casillas (210 mm ancho × 180 mm alto)	Casillero de 15 casillas (210 mm ancho × 180 mm alto)
Dimensiones (mm)	Alto: entre 1615 y 1655 (regulable en altura) Ancho: 1530 Fondo: 300	Alto: entre 1615 y 1655 (regulable en altura) Fondo: 300
Color	Gris	
Uso	Clasificación de correspondencia normalizada	

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CASILLERO PARA CORRESPONDENCIA NORMALIZADA CN-50	
Uso	Clasificación de correspondencia normalizada
Forma de pedido	A través de Solicitud de Pedido en el sistema SAP
Observaciones	La base de las casillas lleva perforaciones y en la parte posterior una chapa móvil que permite la retirada de la correspondencia Sustituye a los casilleros CD3, CD5 Y CD14 Con carácter general la clasificación se realizará en la mesa-casillero

CASILLERO PAQUETES CP8	

Características	Conjunto fabricado en chapa de acero laminado Se suministra con 10 baldas móviles y regulables en altura (cada 50 mm)

(continúa en la página siguiente)

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CASILLERO PAQUETES CP8	
Características	Permite configurar el número de casillas y el tamaño en función de los envíos postales Dispone de punto de luz independiente
Dimensiones (mm)	Alto: 2000 Ancho: 1200 Fondo: 550
Color	Gris
Uso	Clasificar o almacenar paquetes postales y envíos con grandes dimensiones
Forma de pedido	A través de Solicitud de Pedido en el sistema SAP
Observaciones	Utilizar, preferentemente, en el entorno rural

MESA-CASILLERO	
Características	El casillero está formado por 20 casillas, en 4 filas y 5 columnas, de 228 mm ancho × 245 mm alto. Dispone de separadores para dividir las casillas
Dimensiones (mm)	Casillero: 1105 alto × 1200 ancho × 310 fondo Mesa: 1200 largo × 860 ancho × 776 alto
Uso	Mesa y casillero con separadores para clasificación simultánea de correspondencia normalizada tipo UPU, formato C-5 o asimilado y FLAT Clasificación a sección y clasificación general de correspondencia normalizada
Forma de pedido	A través de Solicitud de Pedido en el sistema SAP
Observaciones	Sustituye al casillero de correspondencia ordinaria CD3 y a la mesa de distribución MD3BIS

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

CASILLEROS AVISOS DE RECIBO CD-14	
Características (mm)	40 casillas de 180 ancho × 150 alto
Dimensiones (mm)	Largo: 1500 Fondo: 300 Alto: 880
Color	Gris
Uso	Clasificación de Avisos de Recibo
Forma de pedido	A través de Solicitud de Pedido en el sistema SAP

Complementos

PAPELERA-CONTENEDOR DISTRIBUCIÓN	
Características	Papelera construida en polipropileno. Se suministra con tapa
Dimensiones	Capacidad: 80 l Alto: 570 mm Diámetro: 515 mm
Color	Azul
Uso	Recipiente para facilitar la recogida de los desechos producidos en las unidades de reparto
Forma de pedido	A través de Solicitud de Pedido en el sistema SAP

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

PANEL DE CLASIFICACIÓN GENERAL	
Características	Panel de doble hoja de metacrilato para introducir los listados de clasificación general
Dimensiones (mm)	Longitud: 1200 Altura: 400 Inclinación: 30° hacia delante
Color	Transparente
Uso	Se coloca en la parte superior de los casilleros de clasificación general. En su interior se colocan los listados de clasificación general
Forma de pedido	Desde 2012, a través de Solicitud de Pedido en el sistema SAP
Observaciones	Se atornilla a la parte superior del casillero. Inicio de implantación: 2005

9.3.3. Control de vehículos

Preparar material necesario

El conductor tendrá las llaves y la documentación correspondiente a su vehículo, después de haber firmado su recepción en el impreso habilitado para tal fin.

Recoger y usar EPI (Equipo de Primera Intervención)

Cuando se utilice un vehículo para el reparto es obligatorio utilizar los EPI reglamentarios para circular. El listado completo de EPI se puede consultar en el Procedimiento de Gestión de EPI (PR0013), aunque los principales son los siguientes:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Vehículos de 2 o 3 ruedas (motocicletas, bicicletas o triciclos):
  - Casco.
  - Chaleco de alta visibilidad.
  - Cubrepantalón.
  - Chaquetón.
  - Forro interior de casco.
  - Guantes.
  - Botas de moto.
- Vehículos de 4 ruedas:
  - Chaleco de alta visibilidad.
  - Lumbostato.
  - Botas de seguridad.
  - Chaquetón.
  - Guantes de carga/descarga.

NOTA. La no utilización de los EPI es responsabilidad del personal de reparto. Los responsables de las unidades informarán de la importancia y de la obligación de su uso, sobre todo en el aspecto de la seguridad personal.

Comprobar niveles y presiones

Se comprobarán los niveles de aceite, refrigerante, líquido de frenos, gasolina, presión de los neumáticos (incluido el de repuesto), etc.

NOTA. Al finalizar cada turno, los vehículos nunca deben dejarse con el depósito de combustible en reserva.

Comprobar niveles y presión de los neumáticos

Se comprobará la presión de las ruedas y si el nivel no es correcto, se corregirá en una estación de servicio. Si faltara gasolina, se pedirá la tarjeta de combustible al responsable y se firmará su recepción en el impreso correspondiente. En el caso del resto de niveles, si se detecta que alguno está por debajo del nivel marcado, se dará aviso al responsable de la unidad para que este traslade la incidencia al gestor de FLOTA.

Comprobar el funcionamiento del vehículo

Se comprueba que el funcionamiento general del vehículo es el adecuado o si hay alguna incidencia que impida salir a reparto con el vehículo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Si se percibe cualquier incidencia en el vehículo, el conductor informará al responsable de la unidad de reparto antes de sacar el vehículo a reparto. Se procurará dar los máximos detalles de en qué consiste la incidencia para que el reporte a la empresa de mantenimiento o alquiler sea lo más completo posible y se agilice al máximo el proceso de la reparación o sustitución.

Registrar kilometraje inicial

Utilizando la aplicación MILLA de la PDA, cada cartero o cartera deberá seleccionar el vehículo que va a utilizar y registrar el kilometraje de inicio (por defecto aparece el kilometraje del último recorrido, si es necesario habrá que actualizarlo). Al registrar el kilometraje de inicio, el vehículo queda bloqueado para que otros usuarios no puedan seleccionarlo.

Es necesario que el responsable de la unidad se asegure de que el personal de reparto emplea la aplicación y registra adecuadamente la información.

El personal de reparto realizará la ruta de reparto con el vehículo.

Tras el reparto se volverá a la unidad de reparto para liquidar los envíos y preparar el vehículo para el próximo turno de trabajo.

Recargar el vehículo

Cada vehículo eléctrico de cuatro ruedas tiene un cargador específico y se deberá cargar exclusivamente en ese cargador. Dicho cargador deberá estar rotulado con la matrícula del vehículo.

Los vehículos eléctricos, tanto de dos como de cuatro ruedas, se deberán dejar siempre cargando al final de cada turno, independientemente de cuando se vaya a volver a usar el vehículo.

Registrar kilometraje final

A la vuelta del reparto, se accederá de nuevo a la aplicación MILLA para registrar el kilometraje de fin de trayecto. El vehículo quedará desbloqueado para su selección en el siguiente turno.

Es necesario que el responsable de la unidad se asegure de que el personal de reparto utiliza la aplicación y registra adecuadamente la información.

9.3.4. Entrega de útiles de reparto

Firmar la recepción del material

En el mismo momento en el que el personal de reparto recibe cada uno de estos útiles, deberá firmar la hoja de recogida correspondiente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Firmar la recepción de las llaves del vehículo

Diariamente, el personal de reparto que realiza el reparto con vehículo (dos o cuatro ruedas) debe firmar tanto la recepción como la devolución de las llaves de dichos vehículos. En la hoja se deben indicar como mínimo los siguientes campos:

- Matrícula del vehículo.
- Kilómetros iniciales.
- Firma a la recepción.
- Firma a la devolución.

En la carpeta de Plantillas se encuentra un modelo de la hoja de firmas que se debe cumplimentar.

Firmar la recepción de la tarjeta de combustible

El responsable de la unidad custodiará las tarjetas de combustible en la unidad y las entregará al personal de reparto bajo firma.

Cada vehículo debe tener su propia tarjeta de combustible. Si por motivos excepcionales (deterioro, pérdida…) no se tuviese, hasta su reposición y con autorización del jefe de sector, se podrá utilizar, si la hubiese, la de otro vehículo.

Además, se deberá contar con autorización del jefe de sector para su uso ajeno al repostaje de combustible. Se autorizará solamente para los siguientes conceptos:

- Peajes.
- Aparcamiento.
- Lavados.
- Hinchado de neumáticos.

Cuando el personal de reparto necesite repostar, deberá solicitar al responsable de la unidad la entrega de la tarjeta de combustible. En el momento de la entrega, el personal de reparto deberá firmar en una hoja (que se encuentra en la carpeta de Plantillas del Portal de Procesos) que contenga los siguientes campos:

- Matrícula del vehículo.
- Datos del conductor.
- Fecha y hora de entrega.
- Fecha y hora de devolución.
- Firma de la entrega.
- Firma de la devolución.

En el momento de la entrega de la tarjeta al conductor, se le informará de lo siguiente:

- Punto de repostaje.
- Combustible a repostar (dentro de su categoría el más económico).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Instrucciones necesarias para el repostaje (llenar el depósito, informar sobre el kilometraje, procedimiento en el caso de gas o empleo de aditivos ADBLUE).

Una vez en el punto de repostaje, el personal de reparto repostará el combustible adecuado al vehículo llenando el depósito. A continuación solicitará el *ticket* del repostaje o servicio e informará de la matrícula y los kilómetros del vehículo en el punto de repostaje.

Firmar la recepción del bono transporte

Para aquel personal de reparto que requiere de una tarjeta de transporte público, periódicamente es necesario recargarla para poder realizar los desplazamientos entre la unidad y los puntos inicial o final del reparto.

Cuando el personal de reparto recibe la tarjeta con la recarga de viajes, debe firmar el correspondiente recibí. En la hoja se deben indicar como mínimo los siguientes campos:

- Número de sección.
- Número identificativo de la tarjeta.
- Número de viajes recargados.
- Firma de la entrega.
- Firma de la devolución.

En la carpeta de Plantillas se encuentra un modelo de hoja a cumplimentar.

Firmar la recepción de la llave del buzón de alcance

En las secciones en las que se dispone un buzón de alcance para distribuir la carga a distribuir, el personal de reparto debe recoger la llave que permite su apertura antes de la salida a reparto.

Todas las llaves entregadas al personal de reparto deben reflejarse en la correspondiente hoja de firmas, con los siguientes campos:

- Número de sección.
- Número de llave.
- Firma de la recogida.
- Firma de la devolución.

En la carpeta de Plantillas se encuentra un modelo de la hoja a cumplimentar.

Firmar la recepción de la llave maestra

En las comunidades que así lo dispongan, el personal de reparto puede abrir el casillero domiciliario en el que los vecinos de la comunidad depositan las cartas que han recibido de forma errónea. Para estos casilleros (buzón 1), en las unidades se debe hacer entrega al personal de reparto de una llave que permita su apertura a lo largo de su sección de reparto.

Igualmente, la entrega y devolución de esta llave debe quedar documentada en la correspondiente hoja de firmas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

9.4. Procesos de trabajo en las unidades de distribución

Este proceso se compone básicamente de cinco fases: descarga de los productos, clasificación, embarriado, reparto tras la catalogación y la liquidación y salida de los productos que no han podido ser entregados por los diferentes motivos que están ya predefinidos. Cada una de estas fases se presenta con el mayor detalle necesario para la correcta comprensión y desarrollo posterior de la tarea.

9.4.1. Descarga, clasificación y embarriado

Recepción de envíos y distribución

Recepcionar envíos

Una vez que llega a la unidad la correspondencia y paquetería transportada por la ruta, se comprueba la hora de llegada de la misma. El horario de entrada de los trabajadores, con carácter general, se adaptará a las necesidades del servicio. Existe un cuadro de servicios expuesto en el tablón con los turnos correspondientes indicando qué persona o personas entran con antelación a la hora general de entrada.

En caso de no llegar la ruta a la hora prevista, se comunica siempre la incidencia al responsable, y este hará lo propio al jefe de sector.

Los envíos procedentes de Centros llegan contenerizados en:

- Bandejas A de carta normalizada clasificada a sección.
- Bandejas A de carta normalizada no clasificada a sección (dirigida al distrito o unidad de distribución).
- Bandejas B de carta no normalizada (tanto automatizable como manual).
- Bandejas de envíos registrados.
- Carros de paquetería (a granel o contenerizada en bandejas).
- Palet.

NOTAS. Los envíos recibidos en la unidad que tengan modalidad de entrega en oficina se cursarán a la oficina correspondiente en el primer enlace disponible, diferenciados de los avisados. En ningún caso se liquidarán en SGIE ni se darán de alta en la unidad, dado que esto le corresponde a la oficina de entrega.

Los envíos procedentes de oficinas son:

- Envíos mal encaminados: paquetería a domicilio que ha llegado a la oficina por error, etc.
- Sobrantes: son aquellos envíos que, habiendo finalizado el plazo de permanencia en oficina, son devueltos a la unidad de reparto de referencia para ser entregados al remitente.
- Envíos para los que el destinatario solicita de nuevo la entrega a domicilio (portes a pagar por el destinatario).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Giros: la oficina hace entrega a la cartería de los giros SEDI (ensobrados) junto con un documento que será firmado por el responsable de la unidad o personal de reparto autorizado.

Recepción de sobres de giro SEDI procedentes de la oficina pagadora.

- El encargado de retirar los sobres de la oficina pagadora (rutero, personal de reparto o responsable de la unidad) firmará la recepción de los mismos. Esta recepción se podrá documentar, según cada caso, mediante la firma física de un impreso o con la introducción del usuario corporativo (Cxxxxxx) y contraseña en la sesión de la oficina pagadora, generándose dos copias del justificante para que el receptor firme físicamente. Este documento firmado quedará custodiado por la oficina, con una copia para la unidad de distribución. Este documento se archivará con el cuadre de giros y reembolsos (serie documental 100).

Los envíos ordinarios llegarán a las unidades de distribución junto a la correspondencia registrada. Solo al darlos de alta en sección con la PDA se identificarán los importes de cada uno.

Todos los envíos internacionales con importes (EMS, paquetería internacional, Paq light, certificados y ordinario mercancía) no vendrán acompañados de etiquetas de cobro de importes, ni DTA o libranza de ningún tipo.

Diariamente hay que dar de Alta en Unidad todas las Notificaciones recibidas en el día y que no salgan a reparto.

El primer día en el que se lleve a cabo esta operativa, además de las Notificaciones recibidas en el día, habrá que dar de Alta en Unidad todas las Notificaciones de días anteriores que no hayan salido a reparto.

Descargar carros o palets

Descarga y comprobación del destino de los carros o palets que ha traído la ruta. En el caso de los palets, se localizará la etiqueta adjunta, se leerá con la pistola en SGIE dentro del apartado Entrada/Control de palets y se indicará una de estas tres opciones:

- Alta.
- Mal encaminado por Correos.
- Mal encaminado por el cliente.

Si en el momento de la descarga se detecta algún carro/palet mal encaminado, se devuelve al camión en ese mismo momento.

Se retirarán las etiquetas de los contenedores y de los carros vacíos.

Si el carro o el palet no son para la unidad, se seguirá el proceso descrito en «Curso mal encaminado».

Tratar el contenido de los carros

Descargados los carros, se hace una ruptura de la carga por tipología de producto. Se separan las bandejas de envíos ordinarios (el correo internacional ordinario llega mezclado con el resto de envíos ordinarios), registrados, valijas y paquetería.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Se separa lo ordinario de lo registrado, el formato pequeño (bandejas A) del formato grande (bandejas B).

Dentro de lo ordinario:

- Las bandejas dirigidas al distrito en unidades urbanas o a la unidad de reparto en pueblos se colocan cerca de los casilleros de clasificación.
- Las bandejas de correspondencia normalizada ya clasificadas a sección se depositan en la mesa de cada cartero.
- Las bandejas y los envíos dirigidos a SS. RR. (Servicios Rurales) se colocan en su zona de clasificación o encaminamiento, separados de los que van dirigidas a secciones urbanas.

Estacionar los envíos necesarios

Si durante la recepción se detecta una incidencia en algún envío estacionable (Paq Premium, Paq Estándar, Paq Today o Paq Ligero), se debe entregar al responsable de la unidad para proceder a su estacionamiento en la aplicación SGIE por asignación directa. Las causas posibles de estacionado por asignación directa pueden ser:

- **Rotura.** Bien porque se comprueba directamente que el contenido del envío se ha roto, o bien porque de los daños exteriores que se observan se pudiera suponer que el contenido se ha deteriorado.
- **Falta de contenido.** Cuando se puede comprobar que el envío ha sido expoliado estando su contenido incompleto.
- **Faltan datos.** En el caso de que la información que aparece en la carátula del envío o en SGIE es claramente insuficiente para realizar el intento de entrega (falta número, etc.).
- **Faltan importes.** Cuando en SGIE no figuran los importes o estos son diferentes a los que figuran en la cubierta.
- **Incidencia en terminal automatizado.** Cuando se sabe que el Citypaq no está operativo o no hay hueco.
- **No entregado:** falta envío de vuelta. Cuando se ha llamado al destinatario por teléfono y no tiene envío de vuelta.
- **Código postal incorrecto.** Cuando el CP del envío no se corresponde con la calle y número que aparece en la dirección.
- **Expedición incompleta.** Cuando el envío pertenece a una expedición y faltan envíos de la expedición por llegar a la unidad.
- **Entrega concertada.**
  - En el caso de clientes particulares solo se podrá utilizar la clave de entrega concertada cuando se haya contactado con el destinatario para acordar el momento de la entrega a domicilio. Se podrá concertar la entrega del envío en cualquier turno de la unidad dentro de los cinco días siguientes a su estacionamiento.
  - En el caso de empresas cerradas durante el turno de reparto, se podrá estacionar por entrega concertada para efectuar la entrega al día siguiente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Si durante la recepción se detecta algún paquete internacional o Paquete Azul con dirección incorrecta, el envío se pasará a lista, liquidándolo en SGIE con la clave «Avisado por dirección incorrecta».

1. Una vez estacionado hay que posicionarlo en el almacén, siguiendo la ruta: **SGIE/Liquidación/Gestión de estacionados/Asignación directa** (imágenes 1 y 2).
2. Después **se ubicará el envío en un hueco del almacén** (imagen 3).
3. Y por último **se seleccionará la causa del estacionamiento** (imagen 4). El envío se depositará en el archivo físico que le hemos asignado en SGIE: E002, E003, E004, etc. Aquí puede permanecer un máximo de 120 horas (5 días), en espera de recibir información. Tanto si se agota este plazo como si se soluciona antes, el sistema nos avisa de que tenemos envíos pendientes de gestión al entrar en la aplicación SGIE, y si ya estamos dentro, lo vemos a través de la bandera roja de SGIE.

Imagen 1.

Imagen 2.

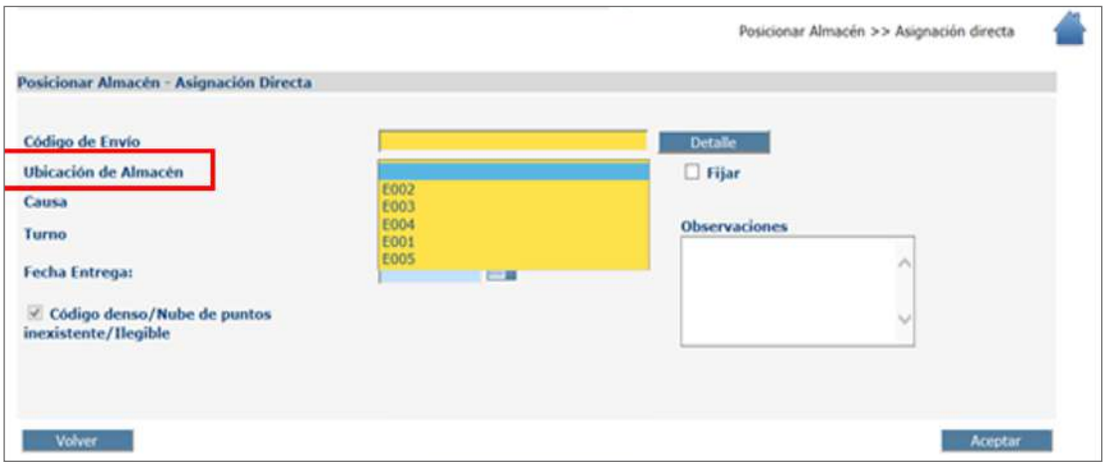


Imagen 3.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

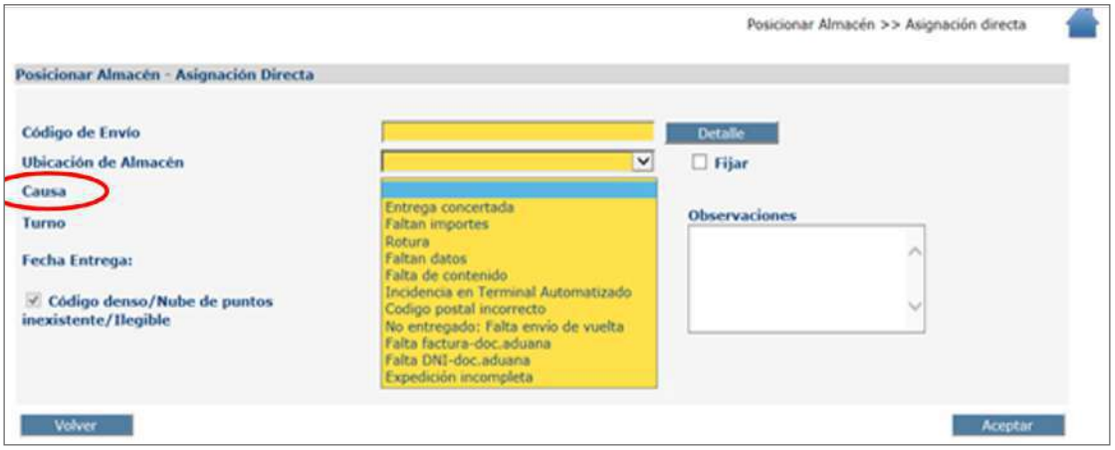


Imagen 4.

Ensobrar productos telegráficos

Una vez impresos todos los productos telegráficos, se ensobrarán prestando **especial atención** al introducir cada burofax o telegrama con su correspondiente **número de hojas** (que figura en la carátula del producto) dentro de cada sobre.

Imprimir avisos de llegada

Mediante la funcionalidad de SGIE «**Impresión Avisos**» se imprimirán los avisos de las notificaciones avisadas en el turno anterior.

Clasificación general

Consolidar envíos

Antes de clasificar a sección debemos consolidar los envíos:

- **Depósito:** son los envíos trabajados del turno anterior que tienen que volver a salir a reparto.
- **Pendiente:** son los envíos del turno anterior sin trabajar que no han salido a reparto.
- **Recibidos** del CTA en el día.

Con el fin de dar la calidad a los productos registrados, **se utilizarán tres casilleros para controlar el «pendiente».** Una vez se produzca la salida de todas las secciones, se agruparán en monteras por sección y fecha los registrados pendientes, ubicándolos en el hueco del casillero correspondiente.

Siguiendo la prioridad en los certificados, el primer reparto se realizará siempre antes del tercer día, por lo que estos certificados pasarían ese día al casillero de primer reparto prioritario que, estando por secciones, debe salir obligatoriamente en el día.

Los certificados que necesiten un segundo reparto se pasarán obligatoriamente al segundo casillero, que corresponde por secciones a los repartos obligatorios en el otro turno.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

NOTA. En el supuesto de que fuera necesario priorizar la entrega de los envíos, tendremos en cuenta el siguiente orden:

- **Ordinaria:**
  - Aviso de llegada de notificaciones.
  - Carta básica con fecha.
  - Paq ligero.
  - Carta básica sin fecha (sea o no masiva).
  - Impresos con compromiso de entrega.
  - Resto de impresos.

  Se clasificará en casilleros diferenciados, que se levantarán secuencialmente por prioridades. Se clasificará la segunda vuelta de cada prioridad antes de levantar la siguiente.

- **Registrada:**
  - Valija.
  - Paq Premiun + EPG + Paquete Azul + Giros + Burofax + Telegráficos.
  - Depósitos del día anterior + Valores declarados.
  - Registrados con fecha.
  - Resto de registrado.
  - Paq Estándar.
  - En el caso de las notificaciones se debe garantizar que se cumple con el proceso notificador tanto para el primer intento como para el segundo.

Realizar la clasificación general a la zona de reparto

Una vez el turno de descarga/recepción ha colocado los envíos en los puntos establecidos, se pasa a la fase de clasificación.

El personal de la unidad debe consultar en el cuadro de servicio, en el cual habrá:

- **Tareas anteriores al reparto:**
  - Los turnos de clasificación establecidos para el personal de la unidad: correo ordinario normalizado, ordinario sin normalizar, registrada y paquetería voluminosa.
  - Distribución del personal para la clasificación, independientemente del lugar o mobiliario que se utilice para la clasificación. La distribución del personal y la necesidad del mismo, X, quedarán supeditadas a la gestión diaria del responsable de la unidad según la entrada de correspondencia.

1. X número de carteros y carteras clasificarán a sección y destinos directos el **correo normalizado,** en mesa o casillero según separaciones a realizar.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2. X número de carteras y carteros clasificarán a sección y destinos directos el **correo no normalizado,** en mesa o casillero según separaciones a realizar.
3. X número de carteros y carteras clasificarán a sección y destinos directos, siempre en casillero diferenciado.
4. X número de carteros y carteras clasificarán a sección los envíos registrados, los **envíos normalizados y no normalizados en casillero CNN50** o similar, los envíos de paquetería pequeña en casillero CP08 o similar, y los envíos voluminosos en carros transportadores, separando los prioritarios de los no prioritarios.
   En este momento se gestionarán los envíos «estacionados» (por ejemplo, envíos deteriorados, envíos con códigos postales incorrectos, desconocido, dirección incorrecta, etc.). En este momento se estacionan en SGIE para que el remitente resuelva la incidencia. Estos envíos se colocan en una estantería específica para su tratamiento posterior.
5. **X número de carteros y carteras imprimirán desde SGIE los productos telemáticos** (menú principal-entradas-buzón electrónico), hay que imprimir todos los envíos reflejados (telegramas, burofax, aviso de servicio y servicios de recogida). Los telegramas, burofax y los avisos de servicio se imprimen y se ensobran en sobres específicos para estos productos. *A posteriori,* estos productos se depositan en la sección correspondiente junto con los envíos registrados. Clasificar a sección o zona de reparto y otros destinos (rutas directas, apartados, servicios rurales y mal encaminado).
   Los envíos de correspondencia que no llegan a la unidad clasificados directamente a la sección de reparto desde el CTA tienen que clasificarse a sección. Si es formato pequeño, se clasifican en la mesa del cartero haciendo monteras. Cada una de ellas es una sección del distrito o de la unidad de reparto.
   Todos los envíos registrados se clasifican también a sección en la unidad de reparto y a otros destinos (rutas directas, apartados, servicios rurales o malo).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

NOTA.

- **Correspondencia ordinaria normalizada:**
  - Hasta 24 separaciones en mesa-casillero (mesa cartero).
  - A partir de 25 separaciones en casillero CN50 o similar.
- **Correspondencia ordinaria no normalizada:**
  - Hasta 14 separaciones en mesa-casillero (mesa cartero).
  - A partir de 15 separaciones en casillero CNN50 o similar.
- **Correspondencia registrada:**
  - La correspondencia registrada se clasifica también en casillero diferenciado, no en mesa-casillero. Según tamaño de los envíos en casilleros CN50 o casilleros CP08 o similar (imagen 3: CN50; imagen 4: CP08).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Tratar como mal encaminado

Se trata como un envío mal encaminado y se sigue el proceso descrito en «**Curso mal encaminado**».

Recoger envíos de Clasificación General

Cada cartero o cartera (urbano o rural) recoge sus envíos de los distintos lugares de clasificación.

Una vez finalizada la clasificación, cada cartero o rural recoge sus envíos de los distintos lugares de clasificación:

- **Envíos ordinarios:** se recogen los envíos normalizados y los no normalizados de los casilleros correspondientes, y junto con la bandeja directa a sección (solo las unidades que reciben correo a sección) ya pueden clasificar todo el correo en la mesa del cartero para su posterior embarrie y reparto.
- **Envíos registrados:** cada cartero revisará sus envíos registrados.

El responsable de la unidad comprobará que todos los carteros hayan recogido todos los casilleros de clasificación.

Una vez que los carteros han salido a reparto, hay que contabilizar el correo ordinario que ha quedado pendiente en la unidad, tanto el pendiente en general (envíos sin clasificar a sección), como el pendiente en sección (envíos pendientes en la mesa del cartero). Antes de las once horas debe estar grabado en SIE.

Preembarriado y embarriado

Clasificar envíos

Se clasifican los envíos en el casillero que corresponda con la anotación de las etiquetas de la mesa de clasificación de cartero. Normalmente la mesa está ordenada de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo, siempre siguiendo el orden de reparto en calle o por orden alfabético.

Deberá tener en la mesa el plano de la sección o servicio y la lista de embarrie (clasificación).

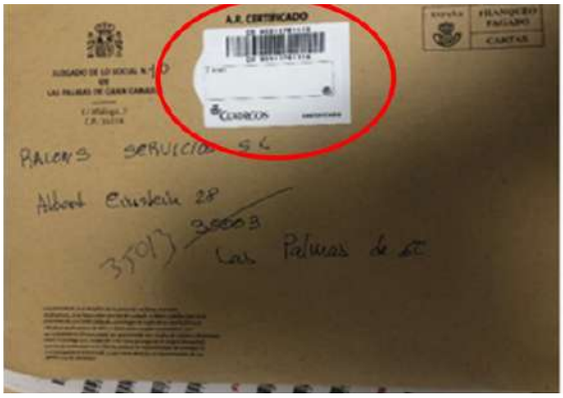
En ocasiones, si el casillero abarca varios números, se deberá ordenar por casas o portales.

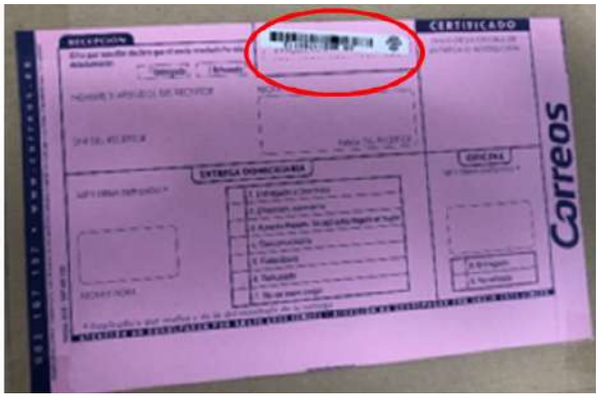
En caso de existir envíos sin la etiqueta CD, debemos separar los envíos que vienen sin la etiqueta CD para luego poner esa etiqueta blanca de CD y poder grabarlos.

Las etiquetas blancas de CD deberán ponerse por delante de la carta y en el aviso de recibo.

A continuación, si se requiere la grabación de datos del envío, se dará de alta en la unidad en SGIE, los datos del envío se añadirán desde «**Alta en Unidad**» pinchando en el botón «Detalle» o desde el apartado «**Modificación de envíos**». Si no se graban datos del envío se asignará a sección directamente desde la PDA.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.





Realizar preembarriado

Identificar si las monteras y bandejas son de la sección correspondiente, en caso de que existan envíos que no corresponden a esa sección, se ha de separar:

- Si es de otra sección, se entregará en mano al cartero.
- Si es para varias secciones, clasificar en casillero CNN50.
- Si el envío es para otra unidad, ubicar en lugar habilitado para ello.
- En caso de tener una bandeja completa de otra sección que viene del CTA ya clasificada, se ha de comunicar al responsable de la unidad para que eleve esta incidencia al jefe de logística de la zona.

En el preembarriado debemos tener en cuenta:

- **Envíos ordinarios voluminosos.** En el caso de que el envío sea demasiado voluminoso para su depósito en buzón, se debe analizar si es posible su entrega (va dirigido a una empresa o a un local, se le puede dejar a un portero o al conserje, el destinatario tiene buzón adaptado a envíos voluminosos, etc.). Ante la duda, el envío sale a reparto.
  En el caso de que la entrega no sea posible y el envío sea demasiado voluminoso para su depósito en el buzón, se dejará en la unidad donde se confeccionará un aviso de llegada del modelo de oficinas, modelo M-40, que se depositará en el casillero domiciliario del destinatario.
  En el caso de la carta urgente ordinaria, se sacará siempre a reparto.
  Desde SGIE se gestionará y cumplimentará tanto el aviso de llegada para depositar en buzón, como la generación de la etiqueta adherible al envío. De esta forma el envío es fácilmente almacenable e identificable en la oficina de entrega a la que se avise.
  No se debe enviar a oficinas ningún paquete que tenga alguna posibilidad de ser entregado en reparto.
  Nunca se dejarán envíos fuera de los casilleros domiciliarios.
  En este caso, el envío se respalda como se especifica a continuación: indicar en el reverso del envío: fecha, causa, sección, firma e identificación del personal de reparto, así como la numeración secuencial que se ha indicado en el aviso de llegada.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Apartados.** Se encaminarán por las unidades de reparto a la oficina de referencia los envíos ordinarios cuando el titular de un apartado autorice por escrito a la unidad de reparto la entrega en apartados de los envíos ordinarios que lleven consignada la dirección de un domicilio, en lugar del número de apartado. Los envíos se separarán por número de apartado, atados en legajos y consignando el número de apartado en el primer envío del atado. En el caso de los envíos registrados, financieros y telegráficos, se podrán pasar también a la oficina si el destinatario lo ha autorizado expresamente por escrito. En este caso, una vez clasificados los envíos en el proceso de embarriado, se separarán del reparto y se reencaminarán a la oficina. Previamente se habrán dado de alta los envíos en unidad y reencaminado en SGIE para evitar la pérdida de calidad y trazabilidad del envío. Queda exceptuada de este procedimiento la entrega de notificaciones que, por sus especiales características, deberán seguir entregándose a domicilio, salvo que haya una petición formal de reenvío postal y que sea de aplicación a este tipo de productos según normativa.

- **Retención judicial.** Si en un casillero hubiera un testigo que indique «retención judicial», se entregará toda la correspondencia al responsable de la unidad para su reencaminamiento a donde proceda.
  Es al responsable de la unidad al que se le hará llegar un documento judicial en el que se le indica dirección y razón social o persona jurídica a la que se le retiene la correspondencia.

- **Reenvío postal y buzón de vacaciones.**

  1. **Si hay envíos sujetos a reenvío postal** para la misma unidad, se entregarán en mano al personal de reparto correspondiente; si son para otra unidad, se encaminarán al destino correspondiente en la primera ruta disponible como se especifica en el proceso «Gestión de reenvío postal y buzón de vacaciones».
  2. **Si hay envíos sujetos a buzón de vacaciones,** se procederá como se especifica en el proceso «Gestión de reenvío postal y buzón de vacaciones».

- **Entrega en oficinas.** Se encaminarán a la oficina postal de referencia los envíos ordinarios que no puedan ser entregados a domicilio por alguno de los siguientes motivos:

  – **Zonas de nueva ocupación** que no tienen aún asignada la denominación de viales ni numeración de viviendas, o de la que dispongan no es la oficial, o que no dispongan de instalación de buzones y en las que todavía no se ha iniciado el servicio de reparto.
  – **Zonas en las que no es posible realizar el reparto por diferentes factores** (imposible acceder a los edificios, buzones desordenados, etc.). Se deja nota en el portal para que pasen a recoger el correo a la oficina.
  – **Zonas** que, de acuerdo con la actual normativa, **deben entregarse en casilleros concentrados pluridomiciliarios, pero aún no están instalados.**
  – **Zonas donde la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia (CNMC)** ha dictado resolución para la entrega en oficina.

La base de datos de la CNMC sobre los entornos especiales declarados en resolución puede consultarse en: **https://www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/postal/entornos-especiales.**

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Finalizado el preembarriado, hay que revisar que no haya nada en el casillero CNN50 de la sección y establecer la prioridad de envíos.

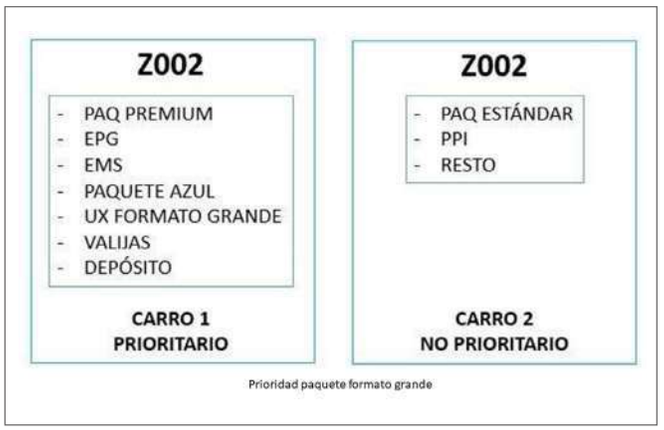
RESUMEN TRATAMIENTO DE ENVÍOS EN BUZÓN DE VACACIONES		
Tipo de envío	**Liquidación**	**Tratamiento**
Ordinario	No aplica.	Se enviará diariamente (o cuando reciba envíos) a la oficina de referencia del domicilio indicado en el contrato los envíos destinados al buzón de vacaciones en un sobre colector que irá etiquetado con el código del buzón.
Registrado	Liquidación > Liquidación Envíos Reparto > Buzón de vacaciones.	Los envíos con esta liquidación, se tratarán como avisados, se confeccionará el aviso de llegada (este aviso de llegada se confecciona manualmente) que es lo que se introduce en el sobre colector que será lo que se envía al Buzón de Vacaciones, el envío registrado asociado al aviso de llegada tendrá el tratamiento de avisado y se mandará en el despacho con el resto de avisados.
Carta Ordinaria Urgente y Aviso de Servicio	Liquidación > Liquidación Envíos Reparto > Buzón de vacaciones.	La carta urgente ordinaria y el aviso de servicio se liquidan como «Buzón de vacaciones» y se introduce en el sobre colector no se pasan a lista.
Notificaciones	Primer intento: Ausente. Segundo intento: Se liquidará el envío con el motivo «Buzón de Vacaciones», al día siguiente del primer intento y guardando la hora de diferencia.	Los envíos con esta liquidación, se tratarán como avisados, se confeccionará el aviso de llegada (este aviso de llegada se confecciona manualmente) que es lo que se introduce en el sobre colector que será lo que se envía al Buzón de Vacaciones, el envío registrado asociado al aviso de llegada tendrá el tratamiento de avisado y se mandará en el despacho con el resto de avisados.
Notificaciones con acuerdo especial		
• **De tercer intento turno de tarde**	Primer intento: Ausente. Segundo intento: Ausente, al día siguiente del primer intento y guardando la hora de diferencia. Tercer intento en USE: Se liquidará como «Buzón de vacaciones».	Los envíos con esta liquidación, se tratarán como avisados, se confeccionará el aviso de llegada (este aviso de llegada se confecciona manualmente) que es lo que se introduce en el sobre colector que será lo que se envía al Buzón de Vacaciones, el envío registrado asociado al aviso de llegada tendrá el tratamiento de avisado y se mandará en el despacho con el resto de avisados.
• **De depósito en buzón**	Primer intento: Ausente. Segundo intento: Se liquidará el envío con el motivo «Buzón de vacaciones», al día siguiente del primer intento y guardando la hora de diferencia.	Estos envíos se introducen en el sobre colector con el resto de envíos ordinario y avisos de llegada.

Clasificar por formato o prioridad

Se clasificarán los envíos por formato y prioridad:

- La paquetería de formato grande ya está clasificada en carros por prioridades, bien porque desde centros se envía de esta forma, bien porque se ha clasificado previamente en el alta en la unidad.
- Los envíos menos voluminosos (notificaciones, certificados normalizados) se clasificarán en casilleros CNN50.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



- Los envíos voluminosos (excepto paquetería de formato grande que ya está clasificada en carros) y con mayor prioridad se clasifican en casilleros CP8, o en carros expositores con bandejas C identificadas con cada una de las secciones.

Embarriar envíos registrados y asignación a sección en PDA

Previamente a la grabación en PDA hay que embarriar los envíos; el embarriado consiste en colocar los envíos en el orden de entrega. El embarriado de envíos voluminosos se realiza preferiblemente sobre los carros de paquetería.

A tener en cuenta:

- Si en la zona de reparto aparece un envío que no es de esta zona de reparto, se entregará el envío al personal de reparto que reparte dicha zona.
- Si hay envíos sujetos a retenciones judiciales, se encaminarán al destino correspondiente en la primera ruta posible.
- Si hay envíos sujetos a reenvío postal para la misma unidad, se entregarán en mano al personal de reparto correspondiente; si son para otra unidad, se encaminarán al destino correspondiente en la primera ruta disponible como se especifica en el proceso «Gestión de reenvío postal y buzón de vacaciones».
- Si hay envíos sujetos a buzón de vacaciones, se procederá como se especifica en el proceso «Gestión de reenvío postal y buzón de vacaciones».

Se asignarán en la PDA los envíos registrados, para ello el personal de reparto se logará en la PDA y seleccionará el turno/sección/salida que le corresponda. Cuando el envío tenga importes, deberá confirmarse que coincide el importe de la cubierta del envío con el que indica en la PDA, en caso contrario debe apartarse el envío y entregarlo al responsable de la unidad para que actúe según la instrucción operativa de envíos con importe.

Al asignar los envíos a sección se deberán agrupar, cuando haya más de un envío para el mismo destinatario, los envíos en relaciones múltiples, habituales o relaciones en Citypaq. El personal de reparto puede crear destinatarios habituales o entregas múltiples desde la PDA.

Si, durante la asignación a reparto en la PDA, se tuviera algún error o cambio, puede subsanarse directamente desde la PDA, sin necesidad de acudir al puesto SGIE, utilizando la opción «Borrado de envíos» disponible en la PDA.

Si durante la asignación a reparto en la PDA se detectara un envío con «Devolución por orden del remitente», se etiquetará con la correspondiente etiqueta de devolución y se devolverá a origen lo antes posible siguiendo esta operativa:

Como norma general para Paq Premiun (PK) y Paq Estándar (PQ), cuando el Remitente pida Devolución desde ATC, llamarán a SGIE y dejarán el envío en situación «Pdt. Devolver por Orden de Remitente».

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La Unidad de Reparto que tenga el envío, al encontrárselo así, no lo puede ni debe sacar a reparto, sino que debe ir a SGIE a liquidarlo como «Devuelto por Orden de Remitente» (Menú Liquidación/Liquidación Envíos de Reparto), luego se deberá reetiquetar para crear el nuevo código de Devolución «DX/DQ» correspondiente (Menú Entrada/Reetiquetar Envíos).

Diariamente hay que dar de Alta en Unidad todas las notificaciones (en cualquier formato) y certificados en forma de carta normalizada que no vayan a salir a reparto.

El primer día en el que se lleve a cabo esta operativa, además de las Notificaciones recibidas en el día, habrá que dar de Alta en Unidad todas las Notificaciones de días anteriores que no hayan salido a reparto.

Diariamente, los envíos registrados, estén o no clasificados a sección, que finalmente vayan a quedar sin repartir por falta de capacidad, se darán de alta en unidad en SGIE para tenerlos controlados. Estas altas se realizarán antes de las 11:00, hora de consolidación de los datos de SIE.

Para ello, el responsable o responsables de la unidad deberán realizar una de estas operativas:

1. **Una vez que el personal de reparto haya salido a reparto,** todos aquellos envíos que se quedan en la unidad, que no van a salir a reparto, deben ser dados de alta en la Unidad, y quedarán a la espera de salir a reparto en el siguiente turno. El alta de estos envíos se realizará por parte del responsable o responsables de la unidad.
2. **Antes de salir a reparto,** personal de reparto deberá grabar el alta de aquellos envíos que no se van a llevar a reparto y que quedarán en depósito en la unidad hasta el próximo turno de reparto. Podrá hacerse directamente desde la PDA.
3. **Si de forma sistemática los envíos no han sido clasificados a distrito, sección o zona,** será necesario establecer equipos rotatorios de clasificación y grabación en SGIE antes de salir a reparto.

En ambos casos, la operativa será decidida por el responsable o responsables de la unidad. Se aplicará una u otra según las necesidades de la unidad.

Si durante el embarriado se detecta una incidencia en algún envío estacionable (Paq Premium, Paq Estándar, Paq Today o Paq Ligero), se debe entregar al responsable de la unidad para proceder a su estacionamiento en la aplicación SGIE por asignación directa. Las causas posibles de estacionado por asignación directa pueden ser:

- **Rotura.** Bien porque se comprueba directamente que el contenido del envío se ha roto, o bien porque de los daños exteriores que se observan se pudiera suponer que el contenido se ha deteriorado.
- **Falta de contenido.** Cuando se puede comprobar que el envío ha sido expoliado estando su contenido incompleto.
- **Faltan datos.** En el caso de que la información que aparece en la carátula del envío en SGIE es claramente insuficiente para realizar el intento de entrega (falta número, etc.).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Faltan importes.** Cuando en SGIE no figuran los importes o estos son diferentes a los que figuran en la cubierta.
- **Incidencia en terminal automatizado.** Cuando se sabe que el Citypaq no está operativo o no hay hueco.
- **No entregado.** Falta envío de vuelta. Cuando se ha llamado al destinatario por teléfono y no tiene envío de vuelta.
- **Código postal incorrecto.** Cuando el CP del envío no se corresponde con la calle y número que aparece en la dirección.
- **Expedición incompleta.** Cuando el envío pertenece a una expedición y faltan envíos de la expedición por llegar a la unidad.
- **Entrega concertada.** En ocasiones, y exclusivamente a criterio de cada unidad para optimizar el reparto, se podrá contactar con el destinatario para acordar el momento de la entrega a domicilio. Se podrá concertar la entrega del envío en cualquier turno de la unidad dentro de los cinco días siguientes a su estacionamiento.

Si durante el embarriado se detecta algún paquete internacional o Paquete Azul con dirección incorrecta, el envío se pasará a lista liquidándolo en SGIE con la clave «Pasado a lista por dirección incorrecta».

Para la actividad del embarriado de los envíos podrá utilizarse la aplicación TAURO, una vez que se hayan asignado los envíos a sección en la PDA.

Previamente a la grabación en PDA hay que ordenar los envíos de cada sección según el recorrido de la misma. Para hacer el embarriado hay que seguir la lista de embarrie que indica el orden en el que se va a realizar el recorrido. Para ello, las mesas-casillero de secciones y SS. RR. deben tener actualizados en los dos paneles de metacrilato tanto la lista de embarrie como el plano del recorrido.

Junto con la correspondencia registrada, se embarriarán también los productos de entrega en buzón para los que es necesario leer el código de barras: Carta Urgente Nacional, Paq Ligero, Paq Light.

Se asignarán en la PDA los envíos registrados, para ello el personal de reparto se logará en la PDA y seleccionará el turno/sección/salida que le corresponda.

Si durante la asignación a reparto en la PDA se tuviera algún error o cambio, puede subsanarse directamente desde la PDA, sin necesidad de acudir al puesto SGIE, utilizando la opción «Borrado de envíos» disponible en la PDA.

Si durante la asignación a reparto en la PDA se detectara un envío con «**Devolución por orden del remitente**», se etiquetará con la correspondiente etiqueta de devolución y se devolverá a origen lo antes posible.

Al asignar los envíos a sección se deberán agrupar, cuando haya más de un envío para el mismo destinatario, los envíos en relaciones múltiples, habituales o relaciones en Citypaq. El personal de reparto puede crear destinatarios habituales o entregas múltiples desde la PDA.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En el caso de secciones rurales se procederá de la siguiente forma:

- **Tipo I (rural integrado).** Se comporta igual que una sección urbana mediante asignación directa a sección con la PDA.
- **Tipo II (rural integrado con lista propia).** Los envíos deberán ser dados de alta en la sección a través de SGIE por el responsable de la unidad y aparecerán asignados a la sección directamente en la PDA.
- **Tipo III (rural diferido).** Los envíos deberán ser dados de alta en la sección a través de SGIE por el responsable de la unidad. El personal rural deberá asignarse los envíos a la sección con la PDA para darlos como recepcionados.

Diariamente, los envíos registrados estén o no clasificados a sección, que finalmente vayan a quedar sin repartir por falta de capacidad, se darán de alta en unidad en SGIE para tenerlos controlados. Estas altas se realizarán antes de las 11:00, hora de consolidación de los datos de SIE.

Diariamente hay que dar de Alta en Unidad todas las Notificaciones recibidas en el día y que no salen a reparto.

El primer día en el que se lleve a cabo esta operativa, además de las Notificaciones recibidas en el día, habrá que dar de Alta en Unidad todas las Notificaciones de días anteriores que no hayan salido a reparto.

A tener en cuenta:

- Si en la zona de reparto aparece un envío que no es de esta zona de reparto, se entregará el envío al personal de reparto de dicha zona.
- Si hay envíos sujetos a retenciones judiciales, se encaminarán al destino correspondiente en la primera ruta posible.
- Si hay envíos sujetos a reenvío postal para la misma unidad, se entregarán en mano al personal de reparto correspondiente; si son para otra unidad, se encaminarán al destino correspondiente en la primera ruta disponible como se especifica en el proceso «Gestión de reenvío postal y buzón de vacaciones».
- Si hay envíos sujetos a buzón de vacaciones, se procederá como se especifica en el proceso «Gestión de reenvío postal y buzón de vacaciones».

Si durante el embarriado se detecta una incidencia en algún envío estacionable (Paq Premium, Paq Estándar, Paq Today o Paq Ligero), se debe entregar al responsable de la unidad para proceder a su estacionamiento en la aplicación SGIE por asignación directa. Las causas posibles de estacionado por asignación directa son:

- **Rotura.** Bien porque se comprueba directamente que el contenido del envío se ha roto, o bien porque de los daños exteriores que se observan se pudiera suponer que el contenido se ha deteriorado.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Falta de contenido.** Cuando se puede comprobar que el envío ha sido expoliado estando su contenido incompleto.
- **Faltan datos.** En el caso de que la información que aparece en la carátula del envío en SGIE es claramente insuficiente para realizar el intento de entrega (falta número, etc.).
- **Faltan importes.** Cuando en SGIE no figuran los importes o estos son diferentes a los que figuran en la cubierta.
- **Incidencia en terminal automatizado.** Cuando se sabe que el Citypaq no está operativo o no hay hueco.
- **No entregado.** Falta envío de vuelta. Cuando se ha llamado al destinatario por teléfono y no tiene envío de vuelta.
- **Código postal incorrecto.** Cuando el CP del envío no se corresponde con la calle y número que aparece en la dirección.
- **Expedición incompleta.** Cuando el envío pertenece a una expedición y faltan envíos de la expedición por llegar a la unidad.
- **Entrega concertada.** En ocasiones, y exclusivamente a criterio de cada unidad para optimizar el reparto, se podrá contactar con el destinatario para acordar el momento de la entrega a domicilio. Se podrá concertar la entrega del envío en cualquier turno de la unidad dentro de los cinco días siguientes a su estacionamiento.

Si durante el embarriado se detecta algún paquete internacional o Paquete Azul con dirección incorrecta, el envío se pasará a lista liquidándolo en SGIE con la clave «Pasado a lista por dirección incorrecta».

Para la actividad del embarriado de los envíos podrá utilizarse la aplicación TAURO, una vez se hayan asignado los envíos a sección en la PDA.

Preparar ruta de alcance

Bolsa de alcance es aquella dedicada al depósito de correspondencia para dejar en el buzón de alcance.

Hay que **embarriar los envíos** que se depositarán en la bolsa de alcance y colocarlos en la misma en orden inverso al reparto. Una vez esté preparada la bolsa, se transportará a la zona de la unidad en la que normalmente habrá un carro transportador dedicado solo a bolsas de alcance.

Se debe priorizar el embarrie del contenido de la Bolsa de Alcance sobre el contenido del carro de reparto/cofre de moto, para facilitar la salida de la Ruta (furgoneta).

Para no tener que regresar a la Unidad a por el resto de correspondencia que no cabe en el carro de reparto/cofre de moto, se confeccionará la bolsa o ruta de alcance. La preparación de esta bolsa es:

- **La correspondencia que haya que entregar en la primera parte del recorrido** se introducirá en el carro de reparto/cofre de moto (después de embarriarla), el resto será la que

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

se deba introducir en la bolsa/saca, depositando en el fondo lo último que se vaya a repartir, y colocada en sentido inverso al reparto.

- **La bolsa/saca debe estar identificada con una etiqueta indicando el número de la sección,** ruta y orden (si tiene), y el lugar donde está el buzón de alcance (calle). Es muy importante, para que la persona encargada de depositar las bolsas/sacas en los buzones de ruta sepa a qué buzón pertenece (normalmente las bolsas llevan las etiquetas puestas, pero hay que comprobar que la sección es correcta).
- En cuanto a los **envíos de paquetería de formato pequeño,** los criterios a tener en cuenta son:
  - Esta posibilidad es un medio alternativo a los habituales cuando estos no tengan capacidad dentro de los plazos de calidad establecidos.
  - No se deberán incluir envíos de telefonía o que contengan productos susceptibles de alto valor.
  - Que el cartero no tenga capacidad en el carro de reparto actual. Con el futuro modelo de carro habrá que ver si sigue existiendo esta necesidad.
  - No será una decisión individualizada del cartero o cartera. Tiene que ser conocida y supervisada por el responsable.
- La bolsa hay que llevarla a la zona de salida para que la recoja el rutero.

Embarriar ordinario

El embarriado de los envíos consiste en colocar los envíos por orden de entrega según la lista de embarrie. Con la calle y número de cada destinatario se confecciona la ruta de reparto con el fin de empezar y terminar lo más cerca posible de la unidad para optimizar el tiempo de los desplazamientos.

Los avisos de llegada de notificaciones procedentes del turno de tarde de la unidad concentradora serán prioritarios para su distribución en el turno de mañana del día siguiente.

Deben existir en cada Unidad planos actualizados de las zonas de reparto y listado de clasificación (calle, distrito y zona de reparto).

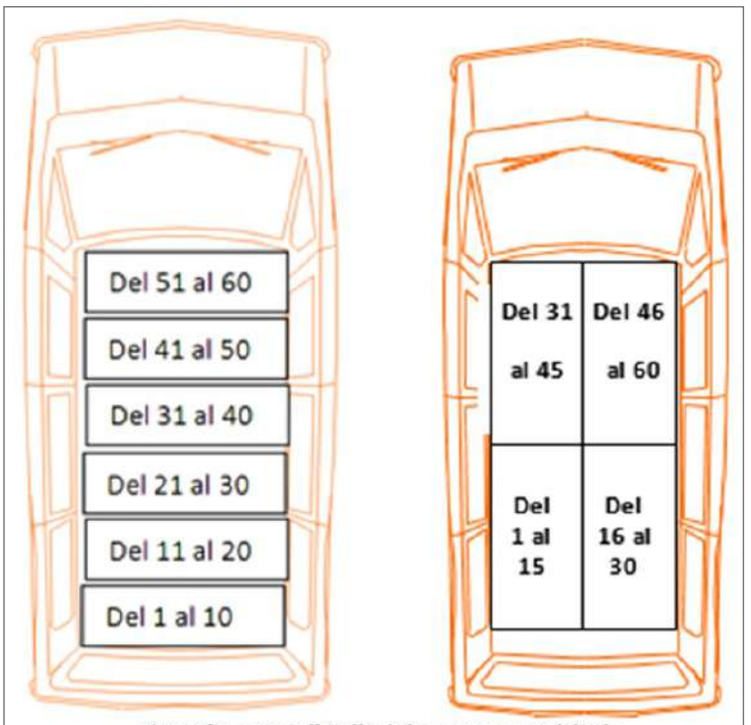
Imprimir hoja de reparto

Ya no será necesario «Imprimir hoja de reparto», se accederá directamente en la PDA en la opción «**Reparto**».

Al tener las unidades marcado el *check* de «**Unidad sin papel**», solo será necesario pulsar en «Imprimir hoja de reparto» cuando la sección tenga que imprimir documentación que se considera imprescindible para salir a reparto:

- Destinatarios habituales que tengan la opción «**Relación impresa**» marcada.
- Órdenes de recogida.
- e-AR.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Ejemplo como distribuir la carga en vehículo

Colocar envíos en carro o vehículo

Los envíos ordinarios se colocarán en el carro o vehículo, en el orden inverso al de su reparto, es decir, lo último que se va a repartir se introducirá en el carro o cofre de la moto. En el carro se colocarán en el compartimento principal.

En el caso de los envíos registrados, irán colocados en el carro de reparto en los compartimentos suplementarios que tiene el carro de reparto actual, en el cofre de la moto o en el vehículo Estos envíos deben de salir a reparto juntos, en el mismo «atado», y volver, los que no se entreguen, también juntos. Hay que evitar que se dispersen o mezclen en el carro o en el cofre, con los envíos ordinarios. Esto evita la pérdida de envíos.

Realizar salida en PDA

Para realizar la salida en la PDA:

- En la pantalla principal de la PDA, **pulsar en LOGIN** para acceder al sistema.
- Introducir los **datos de acceso:** el usuario corporativo y contraseña.
- Una vez logado, aparece la pantalla principal y se **pulsa en TALOS.**
- **Para realizar la asignación de envíos,** debemos seleccionar el turno, la sección y la salida correspondiente. En el caso de secciones rurales tipo II y tipo III, no se podrá elegir salida.

La PDA, en el momento de salir a reparto, informa de los reenvíos postales y buzones de vacaciones que se inician ese día.

Notificaciones

La PDA muestra un resumen de las notificaciones en segundo intento de entrega, con la ventana de entrega de las mismas, e identificando visualmente si están en el último día del plazo establecido:

- Las notificaciones de las que necesariamente se debe intentar la entrega ese día se identifican con fondo rojo (habitualmente D+3).
- Aparecen con fondo blanco las notificaciones que están en plazo D+1 y D+2.

El orden de visualización es el establecido durante el alta de las notificaciones.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

9.4.2. Reparto y liquidación

Reparto

Aunque para el destinatario de cada envío este es el momento más importante, el personal de Correos debe entender que no se puede llegar a esta fase sin haber realizado las anteriores de una manera eficiente y sin establecer rutinas que lleven al despiste, porque cada envío puede tener una particularidad que requiera una actuación concreta y diferente a otro. Como se va a ver a continuación, el reparto de los envíos conlleva una serie de tareas adicionales e imprescindibles.

Distribución

Recoger o recepcionar los útiles de reparto

Antes de salir a reparto se han de recoger los útiles necesarios para el reparto. Algunos de estos útiles precisarán recogerlos bajo firma, en concreto son:

- Llaves de ruta.
- Llaves buzón 1.
- Llaves del vehículo en caso de tratarse de una sección motorizada.
- Tarjeta de combustible en caso de tratarse de una sección motorizada y precise rellenar el depósito del vehículo.
- Título de transporte en caso de ser una sección que tenga que utilizar transporte público.

Otros útiles que no precisan firma, pero el personal de reparto también tiene que asegurarse de que va a disponer de ellos durante su tiempo de reparto, son:

- PDA y funda o cartuchera de PDA.
- Bolígrafo y carpeta para avisos.
- Avisos de llegada.
- Documentación de calle (plano de recorrido y lista embarrie).
- Hoja de incidencias, particularidades propias de la zona de reparto.

En todo caso, el personal de reparto, antes de salir de la unidad, debe cerciorarse de que lleva consigo todo lo necesario para poder realizar las tareas que conllevan la distribución de envíos a domicilio.

Además, el Responsable de la Unidad deberá facilitar al personal de reparto varias copias impresas del documento sobre Información de Protección de Datos adjunto para el caso de que el cliente lo solicite durante la entrega de un envío registrado.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Aplicar medidas de seguridad y protección de datos

Medidas de seguridad

En el caso de reparto a pie, durante las labores de reparto, con carácter general, no se dejará el carro en la calle, o sujetando la puerta de acceso a los inmuebles. En caso de tener que entregar envíos registrados en los pisos altos de un inmueble, se portará el carro de reparto consigo si el edificio dispone de ascensor; en el caso contrario, se dejará el carro de reparto en el lugar más seguro posible (lo más alejado del tránsito de personas que pudiera dar como resultado una apropiación indebida de los envíos), portando siempre consigo aquellos envíos de entrega registrada cuya pérdida o extravío originara indemnización a favor del cliente, salvo que tal circunstancia, por razones de peso o volumen de los envíos, no fuera posible.

Durante las labores de buzoneo, en el interior de los inmuebles, con carácter general no se perderá de vista el carro de reparto.

En el caso de reparto en vehículo, las puertas de los mismos deberán mantenerse permanentemente cerradas y con la cerradura de seguridad activada.

Cada vez que el conductor del vehículo baje del mismo, deberá apagar el contacto retirando la llave de aquel y portándola consigo y asegurarse de que todas las puertas quedan cerradas.

Se considerará una falta de medida de seguridad el dejar los envíos y cualquier información personal, albaranes, etc., en el asiento del copiloto o en otro lugar visible por cualquier persona desde el exterior.

Si el reparto se realiza en motocicleta, se verificará el cierre del cofre y el bloqueo de la dirección.

Si la zona de reparto tuviera alguna particularidad que afectara a la operativa —por ejemplo: calles cortadas, perros peligrosos, edificios/buzones en mal estado, zonas conflictivas…—, se dejará constancia de estas circunstancias en la hoja de incidencias que se acompañará a la documentación de calle.

Medidas en materia de protección de datos

En aplicación de la Ley de Protección de Datos no se recabarán datos personales del destinatario o persona autorizada para la recepción del envío a través del telefonillo de la vivienda. Los datos personales siempre se recogerán en presencia del receptor en el momento de entregar el envío en mano.

Sacar la bolsa del alcance del buzón y cargarla en el carro de reparto/cofre

Se retirarán las llaves de la cerradura inmediatamente después de abrir o cerrar el buzón de depósito. No está permitido separarse del buzón mientras este permanezca abierto y

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

haya correspondencia en su interior. No se dejarán objetos o envíos sobre el buzón, ya que se podrían quedar olvidados al abandonar la zona.

Las llaves de apertura de los buzones de depósito no irán nunca colgadas de los carros de reparto para evitar posibles robos de las mismas.

Una vez finalizado el reparto, regresar a la unidad para devolver las llaves de ruta, las llaves del buzón 1 y las llaves de vehículo y tarjeta de combustible o título de transporte según corresponda.

Dejar los avisos de llegada sobrantes y la documentación de calle en su sitio.

Comunicar incidencias de reparto al responsable

Se comunicarán verbalmente al responsable las incidencias puntuales ocurridas durante el reparto.

Se registrará toda incidencia de larga duración en la correspondiente hoja de incidencias correspondiente a este procedimiento.

En el caso de que la incidencia sea un extravío, robo o hurto de algún envío de paquetería o una carta urgente ordinaria, se deberá tramitar siempre una denuncia policial.

Entrega ordinaria

Comprobar coincidencia datos de envío con casillero domiciliario

A continuación, asegurarse de que los datos de la dirección del envío corresponden con los que figuran en el buzón (piso y letra) y, en su caso, el nombre. Si la dirección es correcta, pero no coincide el nombre, se deposita en el buzón. En todo caso, se procurará la entrega de aquellos envíos postales cuya dirección, aun siendo incompleta, permita la identificación del destinatario.

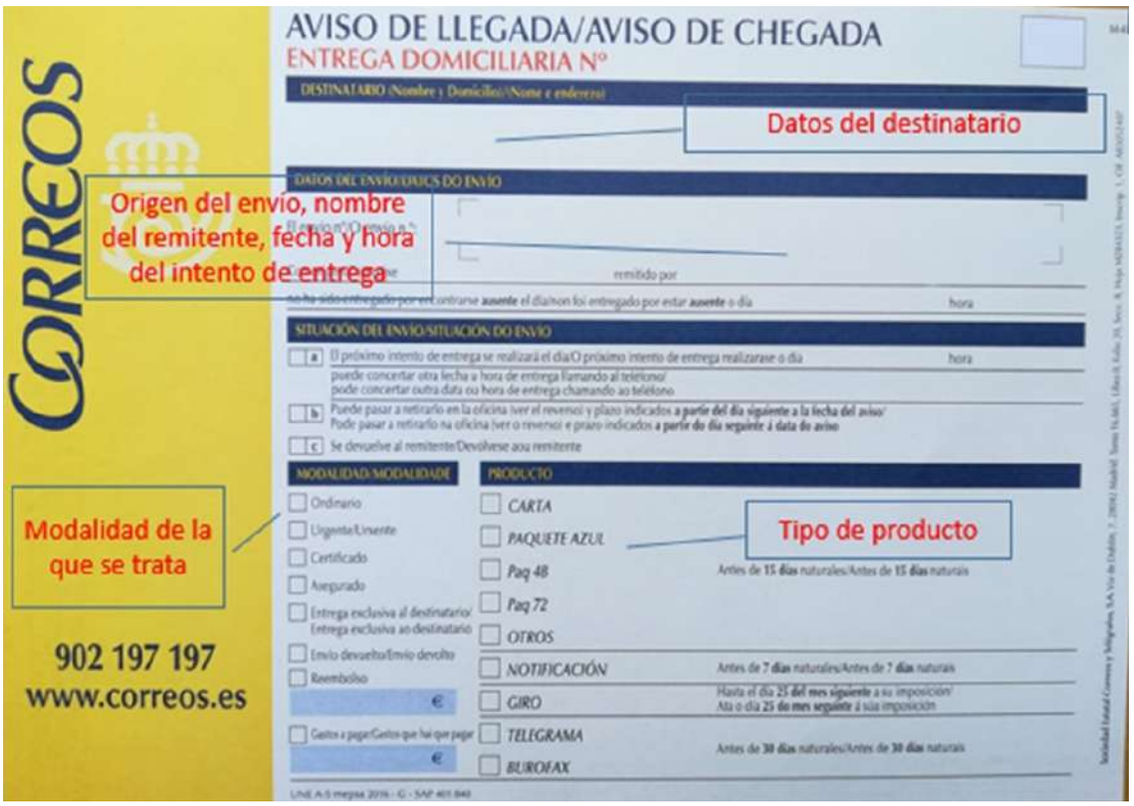
NOTA. Si las viviendas o edificaciones no dispusiesen de las instalaciones apropiadas para la entrega de los envíos postales o estas no se encontrasen en condiciones de uso adecuadas, se pondrá en conocimiento del responsable de la unidad al regreso del reparto. Será este último quien facilitará las instrucciones adecuadas en este supuesto.

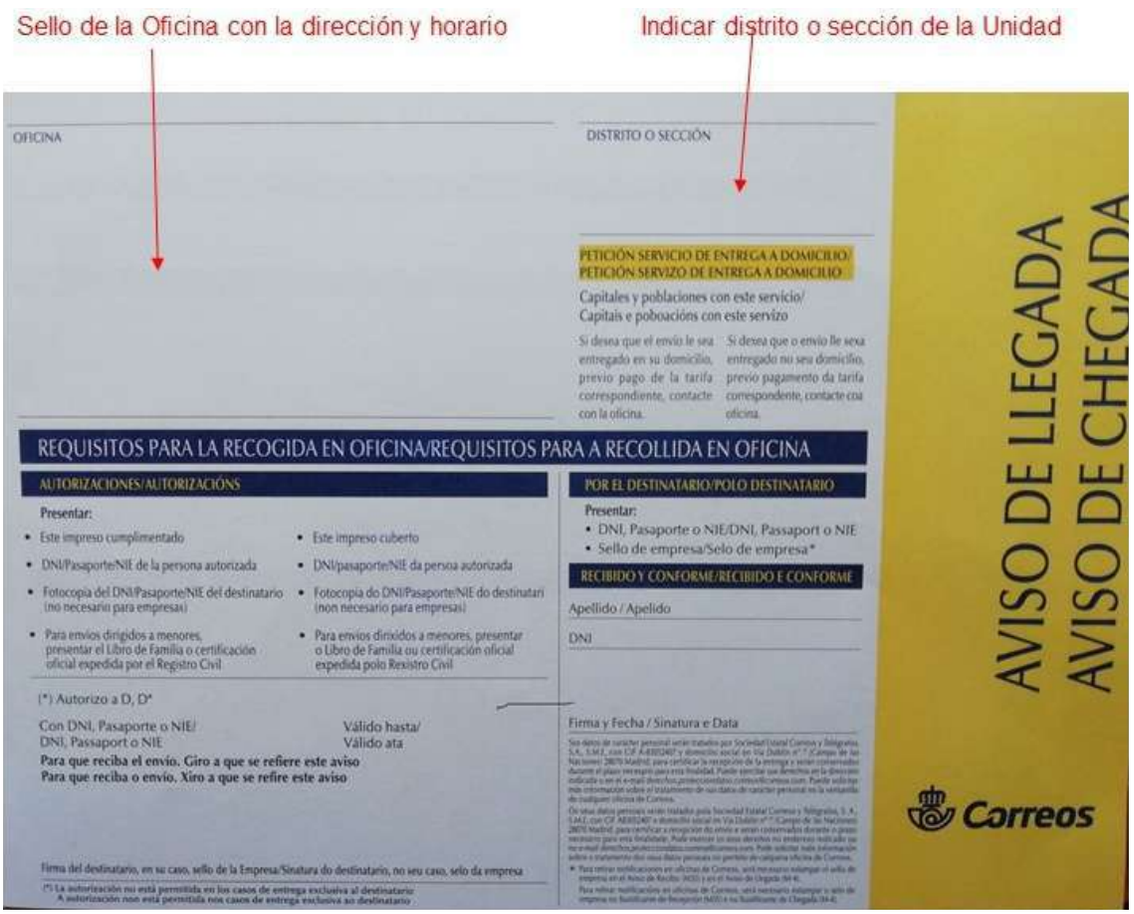
Confeccionar y encasillar aviso de llegada

Cuando no sea posible la entrega porque el envío no cabe en el casillero, se deberá confeccionar y encasillar aviso de llegada.

El aviso de llegada M-4 se cumplimentará con todos los datos que figuran en la imagen.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.





© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En el caso de los envíos Carta Urgente Nacional, Paq Ligero y Paq Internacional Light que por sus dimensiones no se puedan depositar en el buzón, además de depositar el aviso de llegada se indicará en la PDA «Realizado intento de entrega: no cabe en buzón».

En el caso de que el remitente haya hecho constar el teléfono del destinatario, al liquidar el envío como «Avisado no cabe en buzón», se generará el envío de SMS avisado y no será necesario depositar aviso de llegada.

NOTA. En ningún caso se dejarán envíos fuera de los casilleros domiciliarios.

Hay que confeccionar un aviso de llegada por envío, aunque lleguen varios para el mismo destinatario el mismo día. En todos los casos se realizará un aviso por envío, aunque sea el mismo remitente, el mismo destinatario y el mismo producto.

Respaldar el envío

Indicar en el reverso del envío: fecha, hora, causa, sección, firma e identificación del personal de reparto.

En el caso de envíos voluminosos, las anotaciones se podrán hacer en el anverso para evitar manipulaciones innecesarias.

Marcar causa

Cuando no sea posible la entrega, se marcará la causa en el cuadro de devoluciones del sobre o se escribirá a mano en el reverso de forma clara.

Las posibles causas de la no entrega de un envío son:

- Dirección incorrecta.
- Dirección insuficiente.
- Destinatario desconocido.
- Destinatario fallecido.
- Rehusada.

En el caso de imposibilidad de acceso al domicilio (portal cerrado) o de que las instalaciones no se encuentren en condiciones adecuadas, se entregará la correspondencia al responsable de la unidad que comunicará por escrito a los destinatarios dicha circunstancia y la disponibilidad de la correspondencia en la oficina.

Entregas especiales (fallecidos, quiebra, clientes de hoteles, porteros):

1. **Los envíos postales dirigidos a personas fallecidas serán entregados a sus herederos** (debidamente identificados) salvo los que tengan la naturaleza de carta, en cuyo caso quedarán depositados en la oficina de destino.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2. **Los envíos postales dirigidos a comerciantes constituidos en quiebra o personas declaradas en concurso de acreedores se entregarán a los síndicos.**
3. **Los envíos postales dirigidos a unidades militares o entidades análogas** se entregarán, salvo que medie oposición expresa de los destinatarios de los envíos, a las personas autorizadas formalmente.
4. **Los envíos postales ordinarios dirigidos a clientes o residentes de hoteles, pensiones, colegios y otros establecimientos análogos** podrán entregarse, salvo que medie oposición expresa de los destinatarios de los mismos, a la persona autorizada en ellos para su recepción.
5. **Los envíos postales ordinarios podrán entregarse a los porteros, encargados o gerentes de los respectivos complejos o de los edificios,** siempre que no medie oposición expresa de los destinatarios de los mismos.

Encasillar envío

Encasillar el envío en el buzón correspondiente.

Además de los envíos ordinarios, también se encasillarán en buzón los envíos Carta urgente nacional (etiqueta UX), Paq Ligero y Paquete Internacional Light; estos envíos hay que leerlos antes con la PDA y marcar como entregados.

Entregar a porteros, siempre que no medie oposición expresa de algún destinatario.

Guardar los envíos para su posterior tratamiento en la unidad

Los envíos que no se hayan podido entregar durante el reparto se han de devolver a la unidad.

NOTA. Los servicios rurales que posean lista de correos propia no devolverán los envíos avisados, sino que los custodiarán para su entrega en lista durante el periodo establecido.

Abrir buzón n.º 1

Abrir el buzón número 1 destinado a las devoluciones postales. El buzón número 1 es el primer buzón contando de izquierda a derecha y de arriba abajo. Retirar todo lo que se encuentra depositado en el buzón.

Encasillar los envíos que estaban en buzón incorrecto en el buzón domiciliario correspondiente.

Si hay envíos que no son para esa dirección, guardarlos para traerlos de nuevo a la unidad y encaminarlos al destino correcto. Los envíos que hay que devolver se llevan a la unidad para su tratamiento correspondiente.

Se continúa realizando el recorrido.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Entrega registrada

Acceder a domicilio del destinatario e intentar la entrega

Acceder al punto de entrega e intentar la entrega en el domicilio del destinatario.

Si la dirección fuera incompleta o careciera de algún dato, pero no fuera un impedimento para la localización del destinatario, se intentará siempre la entrega y no se devolverá el envío por ese motivo.

Leer código de barras del envío con PDA

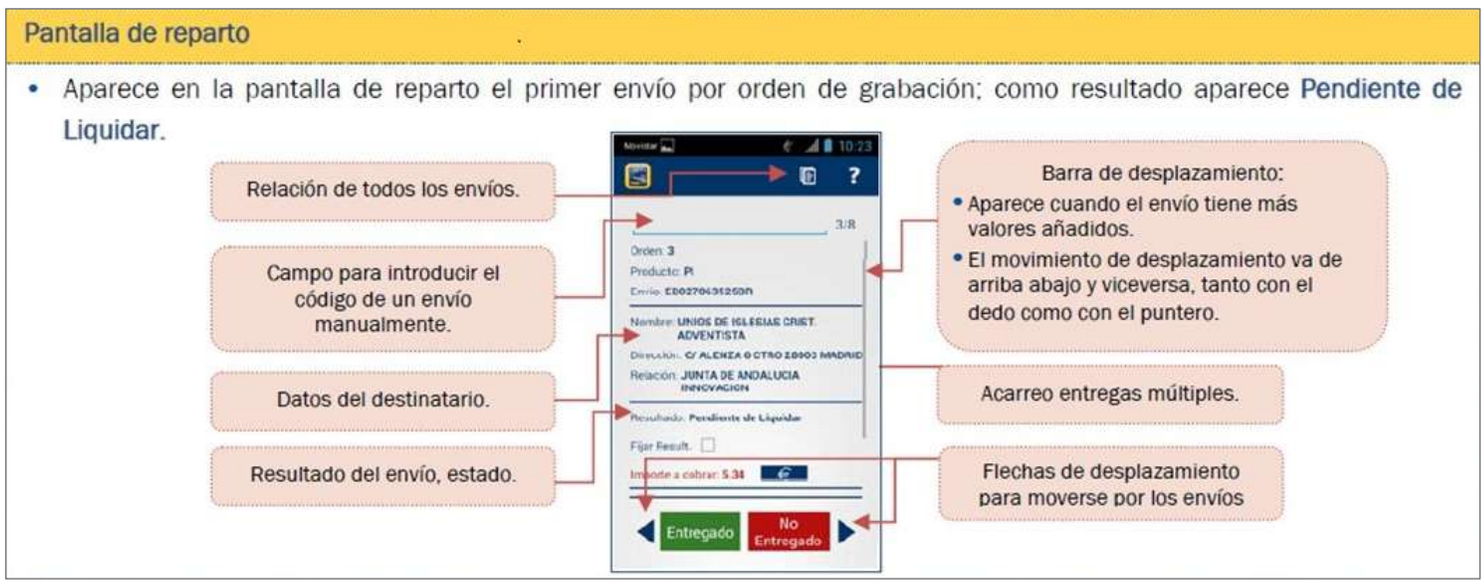
Se leerá el código de barras del envío con la PDA.

La PDA identifica los datos del destinatario, si hay importes, ya sea a cobrar (reembolso, tasas de aduanas) o a pagar (Giro SEDI) y los intentos de entrega.

Identificar al receptor

Solicitar al receptor del envío un documento identificativo (DNI, pasaporte, carnet de conducir, tarjeta de residencia u otro documento oficial de identidad que tenga fotografía) para comprobar su identidad. En el momento de la recogida de datos se deberá respetar la ley de protección de datos **(Ley Orgánica 15/1999)** que exige la debida confidencialidad al realizar esta tarea.

En el caso de los productos de paquetería en entregas o devoluciones a clientes, dentro de sus instalaciones, tiendas o locales comerciales se aceptará que la persona (empleada) que recepciona el envío, en lugar de presentar su DNI personal, facilite el CIF de la empresa junto con su nombre y apellidos. De este modo quedará reflejado en la PDA, y la entrega o devolución será considerada como efectiva.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Si el envío lleva como valor añadido «Entrega exclusiva al destinatario», tendremos en cuenta que solo se podrá entregar al destinatario debidamente identificado. Si el destinatario fuera un menor, solamente se entregará si este es mayor de 14 años y tiene DNI. En cualquier caso, siempre se debe identificar al receptor del envío.

Para aquellos envíos contra reembolso donde el remitente especifique en el envío que puede ser revisado por el destinatario, el personal de reparto debe permitir su revisión, si lo solicita, y que se efectúe dicha revisión antes de la entrega y del pago.

Una vez comprobada la identidad del destinatario, este, en presencia del personal de reparto, abrirá el sobre, confirmará que acepta el giro, que el importe es el correcto y entregará el impreso libranza SEDI incluido en el sobre al personal de reparto.

Prevención de blanqueo de capitales

Se recogerá el nombre del destinatario o receptor (persona autorizada y mayor de edad que se encuentre en el domicilio), tipo de documento y número de documento. Además, se puede requerir ocupación del destinatario.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Si, abierto el sobre,** se comprueba que el importe que contiene es diferente al esperado, no se realiza la entrega y se debe retornar todo a la Oficina pagadora para que complete el importe. Se liquidará en SGIE como «Necesidad de nuevo intento de entrega».

Envíos con importe a cobrar

Cobrar la cantidad indicada al leer el envío con la PDA (reembolso, tasas de aduana, almacenaje…) durante el reparto.

ATENCIÓN. Los importes de gestión (y su correspondiente impuesto) no se cargan al envío por defecto, sino que dependen del canal de pago. El envío inicialmente puede no tener importes asociados, pero sí puede aparecer el importe del IVA al asignar el envío a sección con la PDA. Una vez que el personal de reparto confirma que va a sacar el envío a reparto y se bloquea ese envío para ser cobrado en la entrega (y no poder pagarse en la web), es cuando finalmente se le cargan todos los importes, IVA más gastos de gestión. El personal de reparto siempre tendrá que cobrar la cantidad que refleje la PDA.

Para los envíos de importación de fuera de la Unión Europea, Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra, que contengan mercancías, cualquiera que sea su valor, se deberá cobrar el IVA y los correspondientes gastos aduaneros. Los productos afectados por estos trámites pueden ser EMS, Paquetería Internacional, Paq Light, Certificados y Ordinarios con Mercancía. Estos envíos ya no vendrán acompañados de etiquetas de cobros de importes, ni DTA ni de libranza de ningún tipo.

Cumplimentar AR si lo lleva

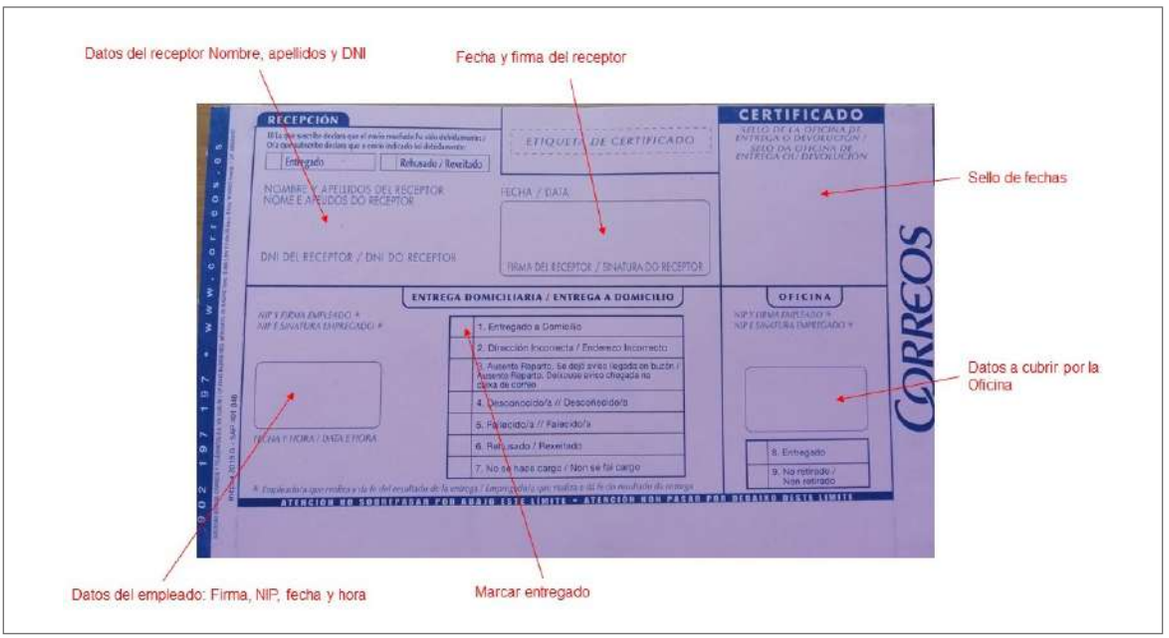
Si el envío lleva acuse de recibo cumplimentar:

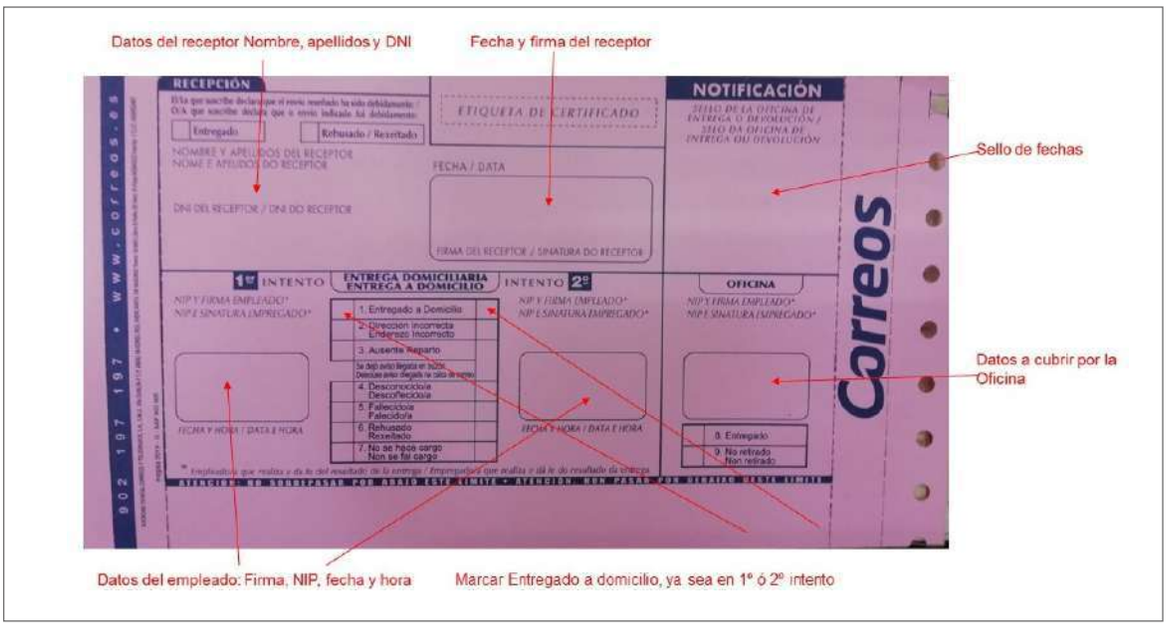
- **El personal de reparto debe indicar la causa** «Entregado», fecha, hora, su identificación y firma. Cuando el envío disponga de acuse de recibo, este será cumplimentado íntegramente por el personal de reparto, y no se recogerá aquí la firma del receptor. Se exceptuará

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

de lo anterior la entrega de Notificaciones, Telegrama y Burofax, los cuales sí implicarán la recogida de firma por parte del receptor.

- **El receptor debe indicar su nombre y apellidos, número de su documento de identificación, su relación con el destinatario (solamente si ha sido solicitada por el remitente) y fecha.**





Cumplimentar datos de entrega

Recoger datos para la entrega en la PDA. En la pantalla de la PDA habilitada para la entrega se escribirá «**Sin firma**» **y se pulsará** «**Firmada**».

Atención. Desde el 10 de mayo del 2021, es obligatorio recoger la firma en la PDA para los siguientes productos: Telegrama, Burofax y Notificaciones de cualquier tipo. Desde el

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

1 de julio de 2021, se recoge también la firma en los envíos con importes a cobrar. Para el resto de productos, se aplicará lo anteriormente comentado.

La PDA nos guiará en la recogida de datos según el envío y los valores añadidos.

En el caso de envíos de importación fuera de la Unión Europea, Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra, una vez cobrados los importes se realizará la entrega en el domicilio del destinatario de igual manera que cualquier envío con importes, es decir, se recogerá la firma en la PDA. Además, la PDA solicitará el correo electrónico del destinatario para poder enviarle la factura.

En el momento de la entrega de envíos asignados a un destinatario habitual que corresponda con un Organismo Público u otro configurado como de recogida de firma en papel, no se recogerán los datos del receptor, sino que se recogerá el sello de entrada del registro en una relación de reparto impresa. Previamente debe marcarse el *check* «Organismo Público» desde la pantalla «Destinatario habitual» de SGIE.

Nota 1. En el caso de entrega de envío Paquete Internacional o un envío con prueba de entrega electrónica, se deberán recoger en el registro de entrega los datos que identifican al receptor.

Nota 2. Si el destinatario solicita información adicional sobre la política de privacidad en relación al tratamiento de los datos que aparecen al firmar en la PDA, el personal de reparto deberá hacerle entrega de una copia impresa del documento INFORMACIÓN CLIENTE PROTECCIÓN DE DATOS (dichas copias serán facilitadas por el Responsable de la Unidad antes de la salida a reparto).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Entregar envío

Se entrega el envío al receptor.

NOTA. La entrega de correspondencia con el valor añadido de «Entrega exclusiva al destinatario», se realizará siempre a personas físicas mayores de 14 años, en el caso de no cumplirse estas dos condiciones, se devolverá el envío como «desconocido».

Los envíos registrados podrán ser entregados a menores de edad, siempre y cuando dispongan de DNI y sean mayores de 14 años.

La entrega de envíos en relación para destinatarios habituales que tenga lugar en hoteles, instituciones penitenciarias o destinos similares será considerada de carácter provisional en tanto no se verifique que los destinatarios se encuentran en dichos destinos. Al día siguiente de su reparto, el personal de reparto deberá recuperar los AR cumplimentados, en su caso, y la correspondencia que no haya podido entregarse al destinatario para proceder a su devolución.

Encasillar envío

Se encasillarán directamente en el buzón domiciliario, sin necesidad de realizar un intento de entrega personalizada y siempre que sus dimensiones lo permitan: Cartas Urgentes Nacionales (UX), Envío Ordinario con Mercancía (U) (siempre que en la PDA no aparezcan importes a cobrar), el Paq Ligero y el Paq Internacional Light indicando «Entregado» en la PDA, excepto las notificaciones que tengan el valor añadido de depósito en buzón para las que se indicará «**No entregado/Depositado en buzón**».

Además, se depositarán directamente en el buzón del destinatario los certificados 1-0-B cuyo primer intento de entrega (que se realizará siempre en turno de tarde) resulte fallido. El depósito se realizará en el mismo momento en el que el primer intento resulte fallido. Deberá liquidarse en la PDA con la causa «**No entregado/Depositado en buzón**».

Para las cartas urgentes nacionales que no quepan en el buzón, se dejará el correspondiente aviso de llegada (M-4) para su entrega en oficina.

Los avisos de servicio «**AA**» dispondrán de un único intento de entrega depositándolo en el buzón; previamente se habrá dado como entregado en la PDA. Este producto no necesita lectura del código de barras.

Cuando no sea posible la entrega, se marcará la causa de no entrega en la PDA: se marcará no entregado incluyendo el motivo.

Se depositarán directamente en el buzón del destinatario los certificados 1-0-B cuyo primer intento de entrega (que se realizará siempre en turno de tarde) resulte fallido. El depósito se realizará en el mismo momento en el que el primer intento resulte fallido.

Deberá liquidarse en la PDA con la causa «**Depositar en buzón**».

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Cumplimentar AR si lo lleva

Si el envío lleva aviso de recibo, cumplimentar: el personal de reparto debe indicar la causa de no entrega (ausente, desconocido…), fecha, hora, su identificación y firma.

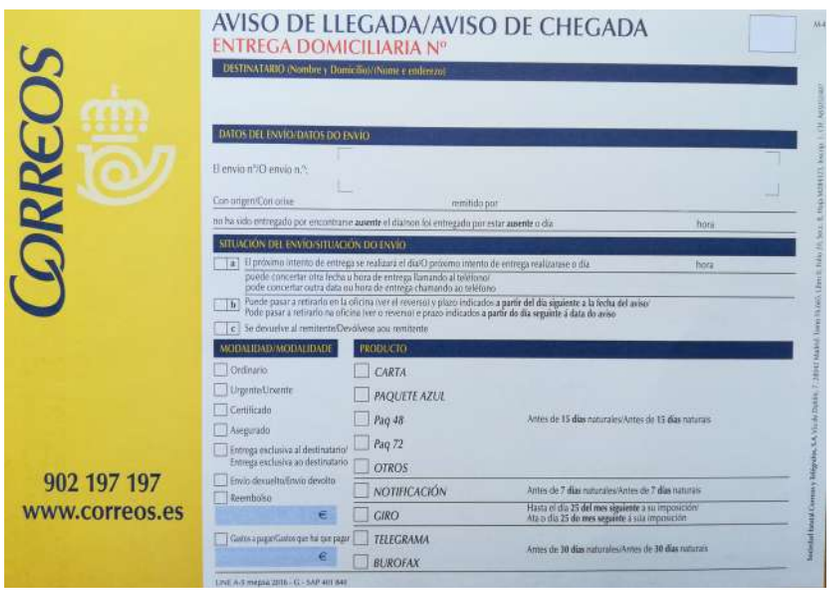
Confeccionar y encasillar aviso de llegada

Confeccionar en ese mismo momento el Aviso de llegada (M-4), indicando con letra clara y legible:

- Nombre y apellido del destinatario.
- Dirección completa del destinatario.
- Código del envío: numeración completa para todos los productos.
- Origen (indicar localidad).
- Remitente.
- Fecha y hora.
- Tipo de producto y datos del intento de entrega.
- En la casilla del reverso, además de indicar Distrito/Sección, en el caso de que el envío sea una notificación, el personal de reparto deberá consignar su NIP (número de identificación personal).

Encasillar el aviso en el buzón domiciliario del destinatario.

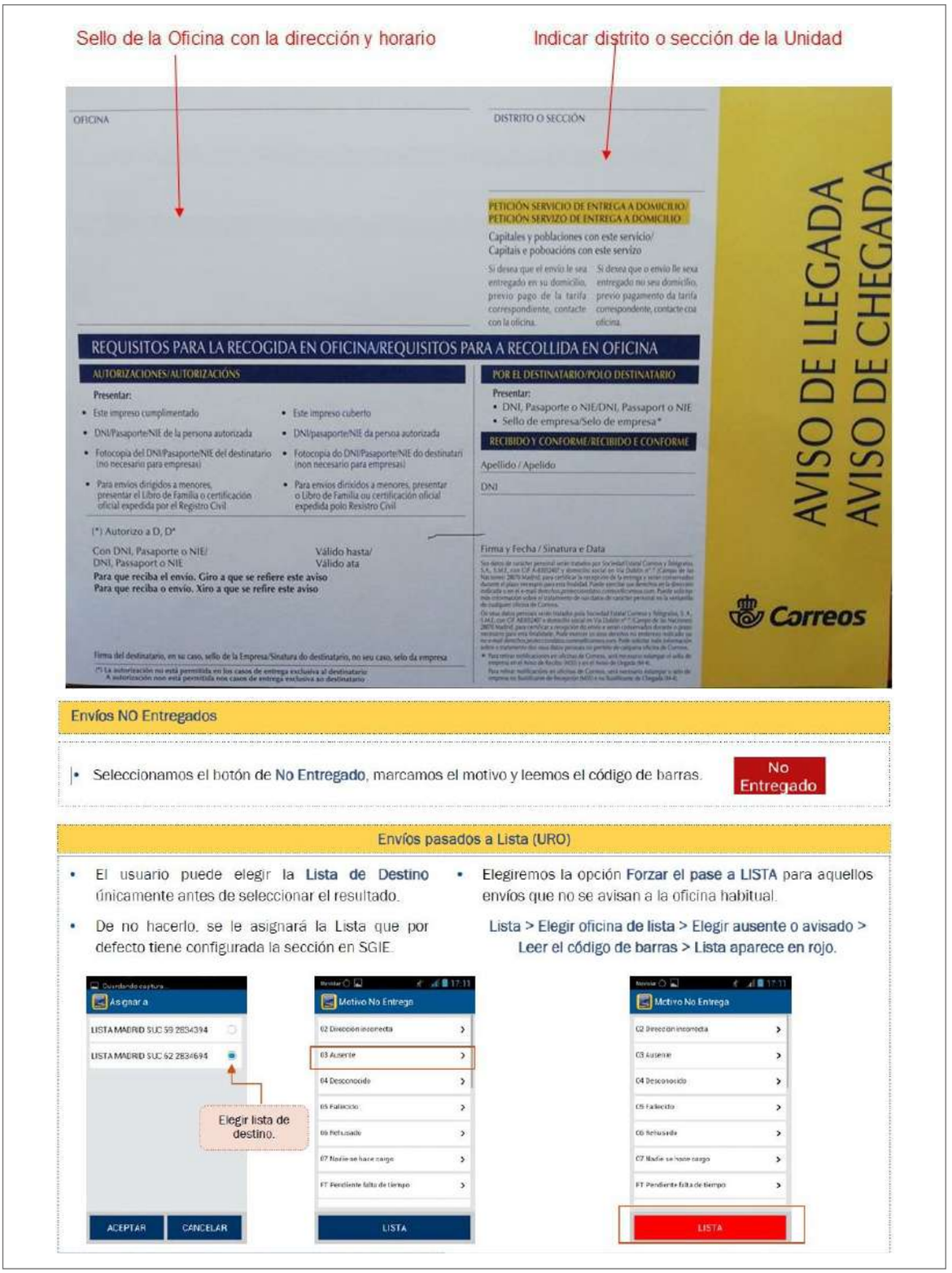
- El aviso de llegada, además de ser un documento informativo, se utiliza para recoger la firma del destinatario, por lo que hay que tener cuidado para no omitir ningún dato.
- En el caso de primer intento de entrega de notificaciones, no se deja aviso de llegada.
- No es obligatorio cumplimentar la casilla «Entrega domiciliaria N.º», solo se deja aviso en el último intento de entrega.
- No se dejará aviso de llegada si así lo indica la PDA, debido a que se enviará un SMS al destinatario.
- En el caso de reparto USE, algunas UR y URP, la PDA llama de forma automática al destinatario para concertar la siguiente entrega. Además, si el envío tiene informado el número de teléfono, aparece el icono en la PDA y el personal de reparto puede llamar si lo ve necesario.
- En el caso de los envíos Carta Urgente Nacional, Paq Ligero y Paq Internacional Light, que por sus dimensiones no entren en el buzón, además de depositar el aviso de llegada se indicará en la PDA «No entregado/Avisado no cabe en buzón».
- Tener en cuenta que existe la posibilidad de que los productos tengan un valor añadido denominado «Sin permanencia en lista», por el cual a la hora de realizar el segundo intento de entrega, si el cliente destinatario está ausente, el envío no pasa a lista sino al ciclo de devolución.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Para las cartas urgentes nacionales que no quepan en el buzón, se dejará el correspondiente aviso de llegada (M-4) para su entrega en oficina.

Hay que confeccionar un aviso de llegada por envío aunque lleguen varios para el mismo destinatario el mismo día.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Envíos pasados a Lista (USE)

1. Si un código postal solo tiene asignado una unidad de lista.

- Cuando se pasa el envío a lista (ausente o avisado), el envío se asignará directamente a la lista correspondiente al código postal.
- Pulsamos **Aceptar** si la unidad de lista es correcta y **Cambiar Unidad de Lista**, en caso de tener que modificarla.
- Si pulsamos en **Cambiar unidad de lista**, aparecen todas las unidades de lista que tenga configurada la unidad.
- Seleccionaremos la que queramos y pulsaremos **Aceptar**.

2. Si un código postal tiene asignadas varias unidades de lista.

- Cuando se pasa el envío a lista (ausente o avisado) aparecerán las unidades de lista que correspondan a ese código postal, teniendo que seleccionar la lista que corresponda.
- Si hubiera un error de código postal, también se podrá cambiar a otra lista de la unidad

3. Si el envío no tiene código postal o el código postal no pertenece a la unidad.

- Cuando se pasa el envío a lista (ausente o avisado) aparecerán las unidades de lista que correspondan a esa unidad, por defecto debería aparecer seleccionada la unidad de lista que tenga la sección parametrizada.

Respaldar envío

Indicar causa, fecha, hora, sección, firma e identificación del personal de reparto.

En el caso de envíos voluminosos, se podrán hacer las anotaciones necesarias en el anverso para evitar manipulaciones innecesarias.

En los envíos de paquetería, las anotaciones se harán en el anverso sobre la propia etiqueta del envío, no sobre el embalaje, procurando no inutilizar el código de barras. En las anotaciones también se incluye información de interés para el siguiente turno (se ha realizado llamada al destinatario, recogen en otro sitio, el timbre está estropeado, el destinatario no está hasta determinada hora…).

Traer de vuelta el envío a la unidad

Traer el envío de nuevo a la unidad para su tratamiento posterior según el tipo de producto de que se trate.

Continuar el recorrido

Continuar el recorrido para entregar el siguiente envío.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Liquidación y salida de la unidad

Liquidación ordinaria

Clasificar envíos por situación

Se han de separar los envíos según las situaciones por las que no se han podido entregar.

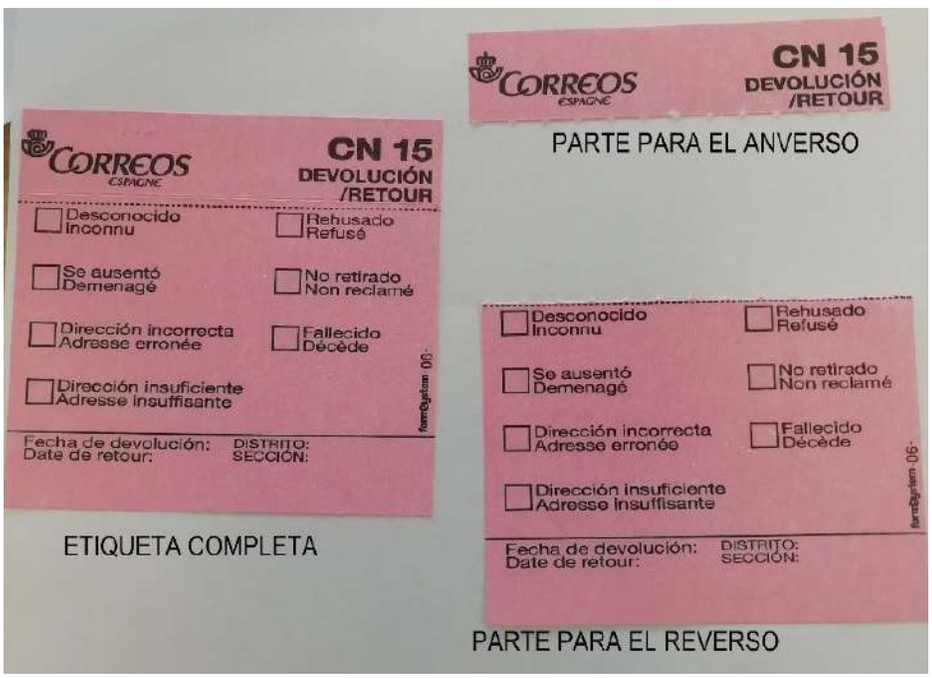
- Envíos **devueltos** (causas para devolver un envío: fallecido, desconocido, dirección incorrecta, nadie se hace cargo…).
- **Avisados** (causas para avisar un envío: sin buzón, local cerrado, envío voluminoso, sin acceso al portal, zonas sin reparto, buzón lleno).
- **Sobrantes,** un envío en ciclo de devolución, sin posibilidad de entrega al remitente.
- **Envíos que necesitan volver a salir a reparto** por pendiente o porque no ha sido posible su entrega (locales fuera de horario, zonas que puntualmente no se ha podido acceder…).
- **Mal encaminados.**

Devueltos

Terminar de respaldar envío devuelto

Cuando se llega a la unidad hay que terminar de respaldar los envíos poniendo el sello de fecha y revisando que está cumplimentado: causa, sección, identificación del personal de reparto (NIP) y firma.

A los envíos internacionales hay que ponerles la etiqueta CN15 de devolución internacional. La parte de arriba (que viene precortada) se pega en el anverso del envío y la parte de abajo se pega en el reverso, para informar dicho envío.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Clasificar por formatos los envíos devueltos

Se liquidará y devolverá diariamente toda la correspondencia no entregada, teniendo en cuenta las peculiaridades de las campañas masivas.

Correspondencia normalizada

- Los envíos normalizados ordinarios se devolverán en bandejas tipo A, encarados hacia la mitad amarilla de la bandeja.
- Se devolverán separadas las campañas masivas de grandes clientes que generen un volumen suficiente de envíos. Estos clientes se agruparán en bandejas directas y separadas de cartas o de impresos (ejemplo: campañas de la Agencia Tributaria, bancos, compañías de teléfono, luz, gas, etc.).

Correspondencia no normalizada

- **Los envíos no normalizados ordinarios se devolverán en bandejas tipo B.** Se pueden mezclar en la misma bandeja envíos de diferentes líneas (básica y económica). La correspondencia debe ir encarada en la bandeja (envíos tumbados, mirando hacia la parte superior y con la etiquetada sellada en el lado amarillo).
- **Se separarán las campañas publicitarias de clientes masivos,** agrupándose los envíos en bandejas directas por campaña/cliente, o convenientemente engomados dentro de bandejas tipo B. Se deberá controlar la distribución de estas campañas dentro del plazo comprometido con el cliente y no efectuar la devolución hasta la finalización del reparto de las mismas. No obstante, si se completaran bandejas, se devolverán diariamente.

Los envíos con el servicio de gestión de devoluciones (código OB) serán grabados por el propio personal de reparto en su PDA antes de la devolución (solo en el caso de que no fuera posible se grabarán en puesto SGIE).

Avisados

Colocar los envíos avisados

Colocar los envíos avisados en el lugar destinado para ellos (en bandeja o en carro transportador si es voluminoso) para luego encaminar a la oficina correspondiente.

Terminar de respaldar los envíos poniendo el sello de fecha y revisando que está cumplimentado: causa, sección, identificación del cartero y firma.

Sobrantes

Colocar en el archivo

Colocar en el archivo los envíos sobrantes.

Se consideran envíos sobrantes cuando la entrega de los envíos ordinarios en casillero domiciliario, domicilio, oficina u otros medios análogos de entrega no se pueda llevar a efecto,

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

entre otras causas, por ser desconocido el destinatario, haber fallecido sin dejar herederos o haberse ausentado sin dejar señas; se procederá, sin más dilación, a devolverlos al remitente, siempre que conste este dato en los envíos. A este respecto, si la entrega no puede realizarse tampoco al remitente, se considerarán los envíos como sobrantes.

Envíos que necesitan volver a salir a reparto

Introducir en la mesa-casillero para posterior reparto

Los envíos que no se hayan podido entregar se introducirán en la mesa-casillero para su posterior reparto.

Mal encaminados

Curso mal encaminado

Se realizará según el proceso específico curso mal encaminado.

Liquidación registrada

Separar los envíos por situaciones y los avisos de recibo

Separar los envíos registrados no entregados según la situación asignada en la PDA durante el reparto:

- **Lista**
  - Envíos que se han avisado.
- **Depósito**
  - Envío que se ha liquidado como ausente y tiene dos intentos de entrega.
  - Envío liquidado como necesidad de nuevo intento de entrega.
- **Falta de tiempo**
  - Envíos que se han liquidado como falta de tiempo. En el resumen de reparto estos envíos se cuentan como depósitos.
- **Estacionado**
  - Envíos PK-PAQ Premium, PQ-Paq Estándar, Paq Today o Paq Ligero devueltos como desconocido, dirección incorrecta o rehusado.
- **Devuelto de envíos SICER**
  - Notificaciones y certificados (informatizados, con acuerdo especial) sin PEE (prueba de entrega electrónica) liquidados como desconocido, dirección incorrecta, rehusado y fallecido.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Devueltos**
  - Envíos y notificaciones y certificados con acuerdo especial con PEE, liquidados como desconocido, dirección incorrecta, rehusado y fallecido.
- **Archivo**
  - Envíos cuya entrega al remitente haya sido imposible en ciclo de devolución.
- **Pendiente reparto rural**
  - Envíos que ha avisado un rural tipo II o III con lista propia.
- **Sobrante**
  - Envíos registrados de rural tipo II o III con lista propia, que han consumido el plazo de permanencia en lista rural.

Separar los envíos AR:

- AR envíos SICER.
- AR resto.

LIQUIDACIÓN PDA	
Resultado PDA	**Evento Liquidación**
Dirección incorrecta	Devuelto
Desconocido	
Fallecido	
Rehusado	
Devolver por PBC	
Ausente 1 intento	Depósito
Nadie se hace cargo	
Necesidad de nuevo intento de entrega	
Pendiente por falta de tiempo	Pendiente por falta de tiempo
Entregado	Entregado
Entregado en oficina (SS. RR. con lista propia)	
Depositado en terminal automatizado	
Depositado en garaje	
13 depositado en buzón	
Avisado	Lista
Ausente 2 intento	
Avisado no cabe en buzón	
Nadie se hace cargo	
Extraviado	Incidencias para el jefe de la unidad
Sustraído	
Declina representación aduanera de correos	
Exceso dimensiones terminal automatizado	
Incidencia en terminal automatizado	
No entregado falta envío de vuelta	
Sobrante (No retirado en oficina)	Solo servicios rurales
Petición de reexpedición	Petición de reexpedición

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

LIQUIDACIÓN DE IMPORTES		
Cobrados	Pagados	No pagados
Reembolsos	Libranza de giro	Giros devueltos
Tasa de aduana		Giros avisados
Factaje		

Gestionar listas de servicios rurales

Tipo I (rural integrado): la liquidación se realizará como en una sección urbana.

Tipo II (rural integrado con lista propia): los envíos que finalmente pasan a lista serán custodiados por el mismo personal de reparto ya que se quedan en su propia lista.

- Los envíos avisados por ellos mismos a su lista aparecerán directamente como envíos en la lista del rural sin tener que asignarlos ellos.
- Estos rurales pueden recibir envíos avisados de otros rurales, estos envíos avisados por otros rurales deberán asignárselos para que les aparezcan en la PDA, desde la opción asignación en la PDA.
- Los rurales deberán marcar en la asignación a sección en SGIE el *check* pasado a lista en el caso de envíos que vayan directamente a la oficina del rural (p. ej., los PR que tengan el código postal de destino del rural).
- Los envíos que vayan a un apartado deberán trabajarlos como si los sacasen a reparto y quedasen ausentes para que queden en lista. En el caso de notificaciones, deberán gestionar el primer intento ausente el primer día que lo recepcionen, y tres días después si no ha sido recogido por el destinatario, para cumplir con el proceso notificador.

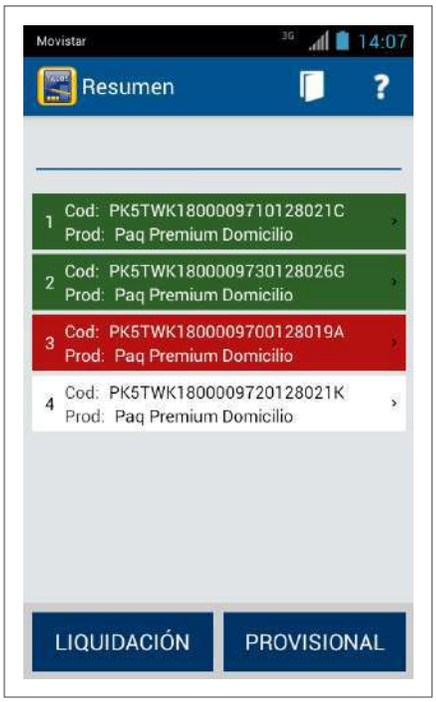
Tipo III (rural diferido): en el caso de los diferidos, todos aquellos envíos que se quedan en depósito pendientes de un segundo intento, se los queda él en custodia, no se devuelven a la concentradora. Si tienen lista propia, los avisados también se los quedan directamente sin enviarlos a la concentradora. Dependiendo de la configuración que tengan en la zona de reparto para el reparto del turno de tarde de notificaciones, puede haber casos en que los envíos en depósito de un rural los devuelvan a la concentradora.

- Los envíos avisados por ellos mismos a su lista aparecerán directamente como envíos en la lista del rural sin tener que asignarlos ellos.
- Los envíos avisados en listas de otros rurales deberán asignárselos para que les aparezcan en la PDA.
- Los envíos que vayan directamente a Oficina quedan en el almacén de la PDA.
- Los envíos que vayan a apartados deberán trabajarlos como si los sacasen a reparto y quedasen ausentes para que permanezcan en la lista. En el caso de notificaciones, deberán gestionar el primer intento ausente el primer día que lo recepcionen, y tres días después si no ha sido recogido por el destinatario para cumplir con el proceso notificador.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Cuando no se trate de secciones rurales, se acabarán de respaldar y sellar los siguientes envíos:

1. **Envíos devueltos y avisados.** Poner el sello de fecha y revisar que está cumplimentado: causa, sección, identificación del cartero, firma y la hora del intento de entrega en los avisados.
2. **Envíos IPC.** Poner la etiqueta CN15 de devolución internacional. La parte de arriba (que viene precortada) se pega en el anverso del envío y la parte de abajo se pega en el reverso, para informar dicho envío.
3. **Notificaciones.** El personal de reparto debe respaldar la información de cada intento de entrega, causa, fecha y hora de cada intento, con su firma y número de identificación en el aviso de recibo (Referencia: artículos 41 y 42 Real Decreto 1829/1999).
4. **Productos con aviso de recibo.** Se cumplimentará toda la información sobre el aviso de recibo, sin necesidad de duplicar la información en el reverso.
5. **Prueba de entrega electrónica.** Estos envíos no van respaldados. Los datos del envío se introducen en la PDA, a excepción de las notificaciones con prueba de entrega electrónica, en los que se anotará la fecha y hora del primer intento de entrega.



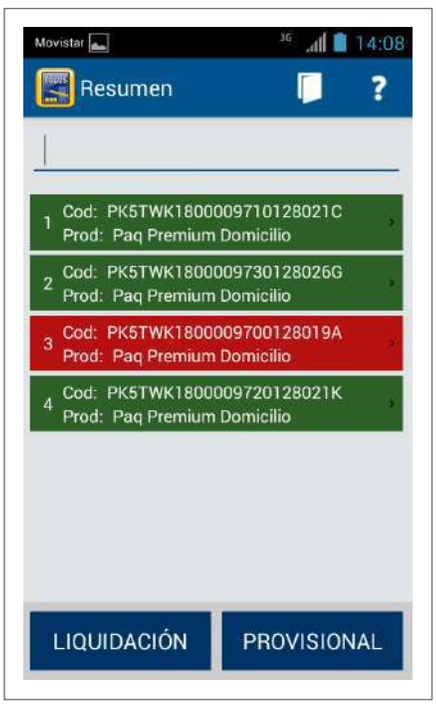
Comprobar el estado de envíos en PDA

En la PDA, en la pantalla de resumen de liquidación se comprueba que todos los envíos trabajados están liquidados (tienen un estado asignado en la PDA) y con la información correcta. Visualmente, se identifican:

- **En verde,** los envíos entregados.
- **En rojo,** los envíos no entregados.
- **En blanco,** los envíos que no tienen un estado de liquidación asignado.
- **En gris** aparecerán envíos trabajados por Servicios Rurales de los que no es necesario informar de una situación, por ejemplo, los envíos que están en lista y hasta que no caduquen no aparecerían con fondo blanco. También aparecerán con fondo gris aquellas notificaciones que quedan en depósito y no han llegado al último día para cumplir el proceso notificador.

Si hay un envío con una situación incorrecta, nos permite cambiarlo.

Si hubiera algún envío sin liquidar, la PDA no permite continuar (informa de ello mediante un mensaje).



Liquidación de envíos en la PDA

Si hay algún envío sin liquidar, aparecerá en la PDA en color blanco y no permitirá continuar con la liquidación. Hay que cambiar la situación de estos envíos a entregado o no entregado.

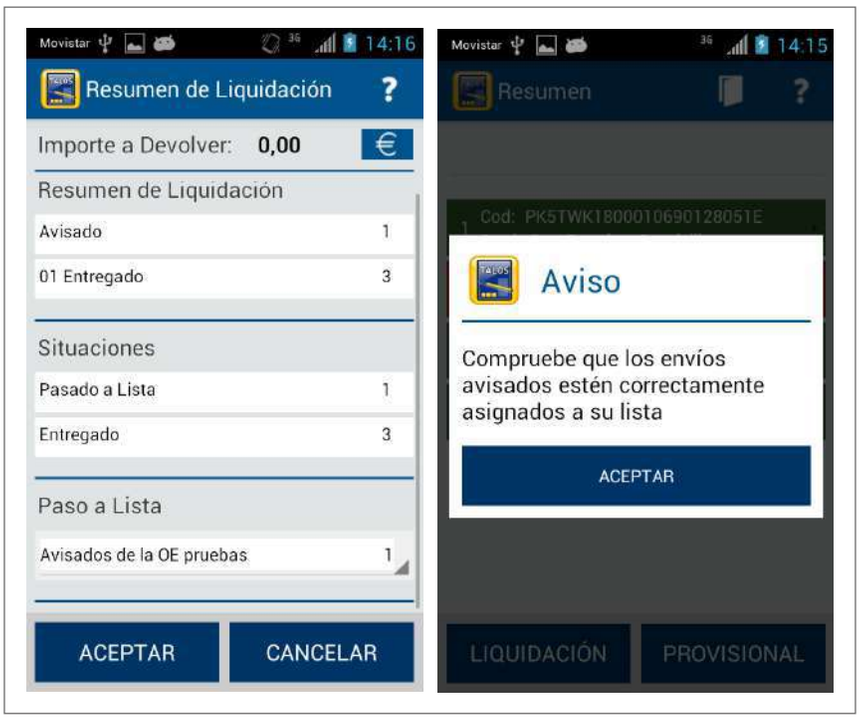
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Pulsar Liquidación y comprobar el resumen

Pulsando el botón de liquidación de la PDA, dará el resumen de la situación en la que quedan los envíos: entregado, pasado a lista, depósito en unidad, falta de tiempo y devuelto a origen, y un resumen del cuadre de importes.

No se podrá pasar a la siguiente tarea hasta que los importes y los envíos coincidan con la información que tiene la PDA.

En el caso de que la unidad tenga más de una oficina de lista, la PDA permite elegir o cambiar la unidad de lista.



Aceptar cuadre de liquidación en PDA

La liquidación de la sección la realizará directamente el personal de reparto desde la PDA, ya no tendrá que ser validada posteriormente, a excepción de los envíos con importes y las campañas de recogida de información que serán validados en SGIE por el responsable de la liquidación.

Confirmada la liquidación en PDA por el personal de reparto, la sección en SGIE queda marcada en rojo (sección liquidada) salvo en las citadas excepciones en las que aparecerá en color violeta.

En el caso de que falte un envío, localizar envío o asignarlo como extraviado.

Si existen envíos sin liquidar, se intentará localizar el envío y resolver su situación.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

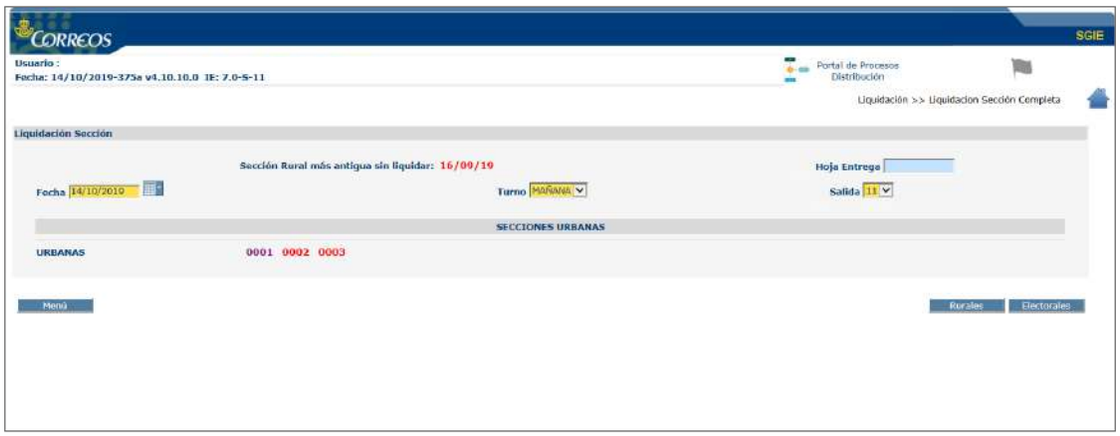
Confirmar liquidación y entregar estacionados, importes y libranzas

Durante el reparto, los envíos habrán sido liquidados *online* desde la PDA al realizar la entrega o intento de entrega, por ese motivo ya no será necesario realizar ninguna confirmación de liquidación ya que la sección queda liquidada, salvo las que lleven importes (reembolsos, cobros, giros sin entregar, etc.), es decir, se eliminan definitivamente las secciones en morado.

Para confirmar las secciones con importes asociados, se accederá la pantalla SGIE «Importes pendientes de confirmación», donde aparecerán en verde. Al pulsar en cada sección verde, se mostrará el resumen de los importes trabajados en dicha sección, si es correcto se pulsará el botón «Confirmar distribución» para confirmar estos importes. También se podrá consultar el detalle de los envíos en cada sección pinchando sobre el número de envíos que aparece al lado de cada estado (cobrado, pagado, no pagado, etc.).

Solamente se entregarán al responsable de la liquidación los importes cobrados, las libranzas de giro, los envíos estacionados y podrá mostrar los datos recabados en las campañas de recogida de información.

En el caso de servicios rurales tipo III (rurales diferidos), al confirmar la liquidación en SGIE solo aparecerán los envíos entregados y devueltos.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Desconectar PDA y colocarla en su sitio

Pulsar el botón «Desconectar» para que la puedan usar en una salida posterior, ya que de no ser así no sería posible usarla. Se dejará la PDA en la cuna correspondiente para que cargue correctamente.

NOTA. Es muy importante comprobar que al poner la PDA en la cuna esta se carga correctamente. Debe encenderse el indicador de carga en verde, que se encuentra en la parte superior, cuando parpadea indica que está cargando y si la luz está fija, la PDA estará cargada.

Si el indicador está en rojo, la PDA no está cargando.

Colocar los envíos y la documentación en el lugar correspondiente

- Colocar los envíos no entregados en el lugar correspondiente según la situación de cada uno: avisados (para lista), devueltos, depósito en la unidad, falta de tiempo, archivo, almacén.
- Colocar los comprobantes de entrega, avisos de recibo, en el lugar destinado para ello.
- Colocar para archivo la documentación generada debidamente cumplimentada.

NOTA. Los AR SICER se deben separar del resto ya que tienen tratamiento diferenciado.

Glosario

SICER: Servicio de Identificación y Control de Envíos Registrados que permite a los clientes conocer el resultado de la entrega de sus envíos.

Liquidación unidad

Es tarea del responsable de la unidad comprobar los importes liquidados.

El responsable de la unidad intentará solucionar las incidencias que no permiten realizar el cierre definitivo. Las incidencias más habituales son las siguientes:

- Envíos pendientes de estacionar.
- Envíos en alta en la unidad con más de 72 h.
- Despachos pendientes de recepcionar.
- Despachos pendientes de salida.
- Sobrantes pendientes de liquidar.
- Código de control sin validar por la oficina técnica.
- Envíos reencaminados pendientes de asignar a despacho.
- Secciones sin liquidar.
- Envíos mal grabados.

NOTA. Los importes pueden venir de envíos con:

- Reembolsos.
- Importes cobrados.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Preparación de envíos de salida de la unidad

Determinar si el envío necesita reetiquetado

Determinar si se trata de un envío que precisa etiqueta. Las causas por las que un envío puede necesitar una nueva etiqueta son:

- Envíos estacionados, se genera una nueva etiqueta con los nuevos datos.
- Envíos con etiquetas defectuosas/deterioradas.
- Envíos prerregistrados admitidos durante el reparto, sin etiqueta adherida por el remitente.
- Envíos devueltos por orden del remitente. Se detectarán principalmente durante el proceso de alta con la PDA y deberán ser reetiquetados y devueltos a origen lo antes posible.
- Envíos Modify, con esta funcionalidad el comprador podrá modificar desde su móvil o PC la entrega del envío ajustándola a sus necesidades reales. La operativa está disponible para todos los envíos de paquetería nacional con entrega domiciliaria, dentro de la categoría Paq Premium y Paq Estándar. El remitente puede elegir qué tipos de modificaciones puede hacer el destinatario de sus envíos, o elegir que el destinatario no pueda hacer ninguna modificación. Cuando se lee el Modify, aparece un mensaje que evita la entrega. Hay que reetiquetar el envío, los cambios pueden ser por:

  1. Fecha de entrega y franja horaria.
  2. Dirección de entrega del envío, siempre que la nueva dirección esté dentro de la misma provincia.
  3. Recibir el envío en una oficina de Correos.
  4. Recibir el envío en un Citypaq.

Generar y adherir nueva etiqueta

En el caso de los envíos estacionados, sin etiqueta o etiquetas defectuosas o Modify, se accede al menú de SGIE de reetiquetado de envíos, se pistoletea el código de barras del envío y se imprime la nueva etiqueta.

Separar envíos registrados y ordinarios

NOTA. Los envíos ordinarios se cursan por separado de los envíos registrados.

Envíos ordinarios: devueltos, mal encaminados y reexpedidos, lista y nacidos

Realizar la separación de envíos ordinarios, colocar y etiquetar bandejas

Los envíos ordinarios se clasifican en bandejas según su estado y con la rotulación clara y legible, realizando las siguientes separaciones:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Devueltos normalizados** (nacionales e internacionales) se clasifican en bandeja tipo A.
  - Destino CTA/CTP.
  - Etiquetado «Para CTA/CTP de… Devuelto normalizado».
- **Devueltos no normalizados** (nacional y correspondencia Internacional) se clasifica en bandeja tipo B.
  - Destino CTA/CTP.
  - Etiquetado «Para CTA/CTP de… Devueltos no normalizado/correspondencia Internacional».
- **Mal encaminados y reexpedidos**
  - Destino CTA/CTP o UD de la misma localidad.
  - Etiquetado «Para CTA/CTP o UD de… Mal encaminado/Reexpedido».
- **A lista/listas**
  - Destino oficina de referencia.
  - Etiquetado «Para Oficina/Sucursal de…».
- **Todo lo nacido**
  - Destino CTA/CTP.
  - Etiquetado «Buzones».

La contenerización se realiza dependiendo de la cantidad de envíos que salen de la unidad, utilizando las bandejas necesarias. Los envíos que no quepan en bandejas irán al descubierto.

Notas.

- Se realizará la separación de los grandes clientes, completando bandejas y siempre que el volumen lo justifique.

Envíos registrados: admitidos, mal encaminados, devueltos y lista y SICER

Realizar la separación de envíos registrados, colocar y etiquetar bandejas

Los envíos registrados se clasifican en bandejas según su estado y con la rotulación definida:

- **Normalizado y no normalizado** (devuelto).
- **Cartas certificadas y notificaciones mal encaminado/reexpedido:**
  - De: UR/UD
  - Para: CTA.....Registrado mal encaminado/reexpedido

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Cartas certificadas y notificaciones** con PEE o No informatizadas y sus avisos de recibo:
  - De: UR/UD
  - Para: CTA.....Certificado/notificaciones devueltos
- **Certificados y notifcaciones,** con la leyenda «Devolver a Centro de Control de Certificados», sus avisos de recibo, y aquellos otros que precisen digitalización.
  - De: UR/UD
  - Para: CTA.....Control de notificaciones
- **Mal encaminado, reexpedidos,** DX, DQ y LI (envíos producto de una recogida)
  - Destino CTA/CTP.
  - Etiquetado «Para CTA/CTP de... Mal encaminado registrados».
- **A lista o listas y entrega en oficina**
  - Destino oficina de referencia.
  - Etiquetado «Para oficina/sucursal de... Modify y Mal encaminado (PS)».

La contenerización se realiza dependiendo de la cantidad de envíos que salen de la unidad. Utilizaremos las bandejas necesarias. Los envíos que no quepan en bandejas irán al descubierto.

Notas

Los envíos registrados devueltos deben estar correctamente respaldados como devueltos, de forma que se identifiquen en los Centros de Tratamiento inequívocamente como envíos en ciclo de vuelta. También deben estar correctamente liquidados en SGIE como devueltos.

- En los envíos registrados devueltos, no se inutilizarán los códigos de barras de los envíos.
- Cartas certificadas y notificaciones, CON PEE o NO informatizadas, normalizado y no normalizado, y AVISOS DE RECIBO de estas cartas certificadas y notificaciones, con destino en la propia localidad, en localidades con solo una UR, no se envían al Centro de Tratamiento y se quedarán en la propia UR.
- Devueltos normalizados, Devueltos no normalizados y AR NO SICER: se contenerizan juntos.

Colocar bandeja en el carro para envío a unidad destino

Depositar las bandejas encaradas en los carros correspondientes rotulando el centro de tratamiento al que va dirigido.

Se establecerán, de forma necesaria y obligatoria, flujos diferenciados para la correspondencia devuelta y para la correspondencia que haya llegado mal encaminada por cualquier motivo (errores de clasificación, mala codificación, etc.), o que haya que reexpedir.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Los servicios rurales encaminarán la correspondencia, tanto nacida como la devuelta a través de la Oficina Técnica de la que dependan a través de la oficina de la que dependan, para que por la ruta correspondiente sea encaminada al CT.

Encaminar envíos y elementos logísticos vacíos

Entregar los carros conteniendo envíos y los elementos logísticos al transporte.

Diariamente, deben devolverse jaulas, carros y bandejas vacías para liberar espacio en la unidad e integrarlos a su uso en el circuito logístico.

De igual modo, las bolsas contenedoras pertenecientes a clientes deben devolverse diariamente vacías y plegadas. Aunque los envíos contenidos no salgan a reparto, no deben utilizarse para su almacenamiento y tampoco para otros usos diferentes.

Los contenedores grises pertenecientes a la logística de Correos también deberán plegarse, agrupando sus elementos, y devolverse diariamente. (Hay que tener en cuenta que hay dos modelos diferentes y sus elementos han de agruparse de manera diferenciada).

9.5. Procesos de entrega en las oficinas

9.5.1. Recepción de envíos en oficinas

Las oficinas de Correos actúan como puntos de entrega de correspondencia. La entrega en oficina comprende:

- **Los envíos que no tienen entrega domiciliaria:**
  - Libros de más de 500 g y publicaciones periódicas que superen los 800 g.
  - Los envíos de paquetería con entrega en oficina de referencia (PR) u oficina elegida (PS o PL).
  - Los envíos de dinero internacionales, ya que para su entrega se exigen unos requisitos para ajustarlos a los criterios establecidos por la Ley de prevención de blanqueo de capitales, así como los giros inmediatos nacionales, que solo pueden ser entregados desde las oficinas a personas físicas exclusivamente.
  - Los envíos ordinarios sin entrega domiciliaria de su área de influencia, como pueden ser los envíos voluminosos, ya que por sus características no pueden ser depositados en buzón.
- **Los envíos dirigidos a apartados de Correos.**
- **Los envíos dirigidos a lista de Correos en los que se haya especificado la oficina.**
- **La correspondencia avisada por las unidades de reparto ordinario o por las unidades de servicios especiales de su zona de influencia.**

Los productos que llegan a la oficina para su entrega al cliente pueden venir desde diferentes Unidades:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Desde las unidades de reparto (URO o USE):** en estos casos, la correspondencia y otros objetos postales llegarán avisados a través de una conducción o directamente desde las unidades de reparto cuando el local sea compartido.
- **Desde el centro de tratamiento (UPR):** se trata de los envíos que por su naturaleza no se entregan en el domicilio del destinatario, sino que este debe acudir a la oficina a retirarlos. Generalmente se trata de productos de paquetería.
- **A través del buzón electrónico de SGIE se reciben los productos telegráficos:** telegramas, burofax, avisos de servicio (AA), que se tendrán que imprimir y tratar, cuando su modalidad sea de entrega en oficina. Las oficinas mixtas recibirán todos los productos telegráficos, ya que solo tienen un buzón en SGIE de esta forma, además de los destinados a apartados y lista de correos, los burofax, telegramas y avisos de servicio (AA) para el reparto. Estos últimos hay que imprimirlos y asignarlos a la sección correspondiente, como el resto de certificados.
- **Desde Correos Express:** se trata de envíos Paq 24 admitidos únicamente por la red interna de Correos Express, en los que el remitente puede elegir la oficina de entrega. La recepción de estos envíos se asimila a una ruta de Correos, siendo prioritaria la atención al empleado de Correos Express que nos deposita los envíos. Esta entrega es mediante firma en el dispositivo del empleado de Correos Express. Posteriormente se da de alta en SGIE en el canal de lista para su posterior entrega al destinatario.

Recepción, almacenamiento y entrega de envíos ordinarios

Este tipo de correspondencia, al no estar registrada, no necesita ningún tratamiento especial para su recepción, llega sin necesidad de ningún listado (despacho). Los envíos urgentes no registrados, en la fecha de entrada en la unidad de entrega y previamente a su almacenamiento, deben respaldarse con el sello de fechas, para dejar constancia de la fecha en que se recibió el envío.

Los envíos ordinarios, según su tipología, se separan y almacenan de manera ordenada en diferentes almacenes.

Almacén de avisados

Se trata de envíos que tienen reparto a domicilio, pero cuya entrega, por diferentes motivos, no se ha podido realizar: no se pudo acceder al buzón o envíos que no es posible introducir en el buzón sin riesgo de deterioro, etc. y se ha depositado un aviso de llegada M-4, SMS, o por correo electrónico.

Llegan desde la unidad de reparto correspondiente, con la correspondencia registrada avisada. Tienen que venir respaldados uno a uno, anotando en el dorso del envío: motivo por el que se avisa, fecha de aviso, NIP y firma del cartero, no siendo necesario verificar si el cartero respaldó correctamente los envíos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La oficina con todos los envíos avisados procederá a su almacenamiento en el «Almacén de avisados». Se ordenarán por fecha de aviso y por secciones, a fin de facilitar su localización para las devoluciones (envíos sobrantes) o posterior archivo (envíos caducados), según el caso. En aquellos casos en que la oficina tenga más de un código postal, deberá diferenciarlos en almacenes distintos y ordenarlos de la manera antes descrita.

La entrega de estos envíos se realiza previa presentación del aviso de llegada por parte del destinatario o persona autorizada, así como de un documento que lo identifique. No es necesario recoger la firma en la tableta digitalizadora o en el aviso de llegada. Una vez realizada la entrega, se procede a la destrucción del M-4 de forma controlada (se manda a «Papelote» junto con la documentación caducada).

Almacén de no domiciliaria

Son productos sin entrega domiciliaria como libros de más de 500 g y publicaciones periódicas de más de 800 g.

Esta alta, que debe realizarse en SGIE por la oficina, permitirá imprimir una etiqueta de ubicación que deberá colocarse en un lugar visible del envío para su rápida localización en el almacén. La etiqueta incorpora un código que comienza por las letras «ORD» y le seguirá el mes, el día y un número correlativo de tres dígitos.

ORD	03	08	001
Subalmacén	**Mes**	**Día**	**Orden**
2.º Aviso		Devolución	

Estos envíos se almacenan en el «Almacén de no domiciliaria» ordenados por el número de control que asigna SGIE y que figurará en el aviso de llegada.

Al tratarse de envíos que no han salido a reparto, las unidades de distribución deben generar e imprimir el aviso de llegada (M-4-0) desde SGIE-Entrada-Impresión avisos para que el personal de reparto lo deposite en el buzón domiciliario. Si se trata de envíos ordinarios no domiciliarios, se darán de alta en SGIE desde el menú Entradas/alta envíos no registrados. En caso de tratarse de envíos registrados, los datos habrán sido cumplimentados en la admisión de IRIS por la oficina de origen.

La entrega se realiza previa presentación del aviso de llegada e identificación del titular o persona autorizada, no siendo necesario recoger la firma en la tableta digitalizadora o en el aviso. Una vez entregado, no es necesario conservar dicho aviso, por lo que se procede a su destrucción controlada (se manda a «Papelote» junto con la documentación caducada).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Almacén de lista

Se trata de envíos ordinarios cuya dirección es lista de correos de la oficina para personas que no tengan residencia fija en la localidad. Si en la localidad a la que van dirigidos existen varias oficinas o sucursales y el remitente no ha indicado en cuál quiere que se realice la entrega, los envíos se dirigirán a la oficina principal.

Se almacenan ordenados por semanas y orden alfabético de los destinatarios en el «Almacén de Lista», que debe estar perfectamente señalizado para su efecto.

Se entregan al propio destinatario, previa comprobación de su identificación mediante la presentación del DNI, pasaporte, tarjeta de residencia o carnet de conducir. No es necesario recoger la firma en ningún impreso ni en la tableta digitalizadora.

Almacén de apartados

Son envíos en cuya dirección figura como destino un número de apartado postal. Dependiendo de la cantidad de correspondencia que reciba la oficina, estos envíos pueden llegar:

- **Separados del resto de la correspondencia,** en cuyo caso, se recibe en la oficina por su propio personal.
- **Mezclados con el resto de la correspondencia.** Los contenedores son recibidos por la unidad de reparto, que hace una preclasificación de los mismos, separando aquellos envíos dirigidos a apartados, y hace entrega de estos, al personal de la oficina.

En principio, la unidad de reparto solo debe enviar a apartados de la oficina aquellos envíos que tengan consignado en su anverso el número de apartado; sin embargo, los titulares de apartados podrán solicitar por escrito (previa autorización) a la unidad de reparto que sus envíos de correspondencia ordinaria, en cuya dirección consta solo la dirección del domicilio en lugar del número de apartado, sean depositados en el respectivo apartado. Estos envíos deben llegar a las oficinas separados por número de apartado, atados en legajos y consignado el número del apartado en el primer envío del atado; de no cumplirse los criterios descritos, se devolverán los envíos a la unidad de reparto para su correcto tratamiento y clasificación. En casos de autorización, una copia de esta debe estar en poder de la oficina donde el cliente tenga el apartado.

Este procedimiento se aplica tanto a las unidades que comparten local como a aquellas que, sin compartirlo, se encuentren próximas. Ha de asegurarse la puesta a disposición de la oficina de todos los envíos a primera hora de la mañana junto con los envíos avisados en su enlace habitual. De no cumplirse los criterios descritos, se devolverán los envíos a la unidad de reparto para su correcto tratamiento y clasificación.

Estos envíos se clasifican en sus correspondientes casilleros. En el caso de oficinas con un gran número de apartados, se puede hacer una clasificación previa por rango de apartados para que se facilite el posterior depósito en los mismos:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Apartados particulares.
- Apartados 24/7.
- Apartados de franqueo en destino.
- Malo.

La entrega de los envíos de los apartados particulares y 24/7 será realizada por el personal de la oficina, cuando los deposita en las primeras horas de la jornada, y la retirada la lleva a cabo el cliente al recoger todos los envíos en él depositados. Si no hay espacio suficiente en el casillero para su depósito o, por sus dimensiones, no caben en el casillero, se deposita un aviso estándar de plástico (testigo), archivando los envíos en la oficina agrupados y ordenados por número de apartado, y en este caso, la entrega se hace en mano al titular del apartado o persona autorizada, previa presentación del aviso estándar de plástico.

Los apartados de franqueo en destino no tienen asignado casillero, la correspondencia se archiva en la oficina por separado, en contenedores adecuados e identificando claramente el número del mismo. En este caso, la entrega se efectúa en mano al destinatario o persona autorizada, con la periodicidad establecida por el propio cliente.

Al retirar la correspondencia, se confecciona un albarán de entrega (FD1) a través de la aplicación IRIS, y se cobran los importes del franqueo. Si el cliente no tiene formalizado contrato, se puede cobrar su importe con periodicidad variable según el volumen (diaria, semanal, etc.). La entrega de los envíos se realiza junto con un ejemplar del albarán de entrega. Si el cliente tiene un contrato, se admite por IRIS, introduciendo número de cliente y de contrato, y en este caso no hay que cobrar ninguna cantidad al contado, ya que se le facturará a través de IRIS, mediante facturación mensual.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Almacén de no embuzonables

Destinado a envíos ordinarios dirigidos a domicilio cuyas dimensiones excedan de lo permitido para su depósito en buzón.

El aviso de llegada M-4-0 que se deposita en el casillero domiciliario contiene un código único de hueco referenciado al día de aviso: ORD + Codired oficina +Año (AAAA) + Mes (MM) + Día (DO) + Secuencial (XXX), datos de la oficina de entrega, teléfono de la unidad de reparto, fecha límite de recogida (15 días naturales) y los datos del destinatario (nombre, apellidos, dirección…).

ORD	06	17	003
Subalmacén	**Mes**	**Día**	**Orden**
2.º Aviso		Devolución	
UR: 2840994	ORD282828920190617003		

Los envíos llegan a la oficina con una etiqueta de hueco adherida, donde se muestra la fecha, el secuencial, la unidad de reparto y el código hueco asociado para su almacenamiento ordenados por el número de control que asigna SGIE y que figurará en el aviso de llegada.

La entrega se realiza previa presentación del aviso de llegada e identificación del destinatario o persona autorizada, no siendo necesario recoger la firma en la tableta digitalizadora o en el aviso. Una vez entregado, no es necesario conservar dicho aviso, por lo que se procede a su destrucción controlada (se manda a «Papelote» junto con la documentación caducada).

Envíos procedentes de entornos especiales

Hay determinadas circunstancias en que se produce la necesidad de encaminar envíos a la oficina de referencia, bien por tratarse de entornos con imposibilidad de entrega a domicilio, por prescripción reglamentaria según el tipo de entorno, o por decisión del Órgano Regulador, para que los clientes pasen a retirarlos directamente de la oficina postal y garantizar así su derecho al servicio postal universal.

La correspondencia que se encamina a las oficinas de referencia por no distribuirse a domicilio tiene como origen diversas causas. Con carácter general, las más habituales son:

- **Zonas de nueva ocupación** que no tienen aún asignada la denominación de viales y numeración de viviendas y todavía no se ha iniciado el servicio de reparto.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Zonas en las que, aun reuniendo los requisitos para su distribución a domicilio, no se puede realizar por diversos factores:** imposibilidad de acceder a los edificios, buzones desordenados, etc.
- **Zonas en las que, de acuerdo con la actual normativa, la correspondencia debe entregarse en casilleros concentrados pluridomiciliarios y agrupados,** o al paso en aquellos que no se hayan instalado.
- **Zonas donde el Órgano Regulador ha dictado resolución para entregar los envíos en oficina** hasta que se resuelvan determinadas deficiencias.

En todos estos casos, la correspondencia ordinaria se entrega en la oficina de referencia, y la certificada, dependiendo de las circunstancias que concurran, se entregará a domicilio o en oficina. Todos estos envíos deben entregarse en la oficina respaldados individualmente con el motivo, fecha, sección y firma del personal de reparto.

No obstante, en el caso de que se trate de envíos encaminados de forma global procedentes de determinados entornos, el respaldo individual de los envíos podrá sustituirse por una copia de la comunicación que la unidad de reparto habrá dirigido a los vecinos, comunidad de propietarios, gerentes, administradores, etc., del complejo o zona en la que se le informa de la entrega de los envíos en la oficina, al no cumplirse los requisitos reglamentarios establecidos para su entrega en el domicilio de los destinatarios, dicha comunicación/información a la oficina se hará con anterioridad al encaminamiento de los envíos.

En este caso, los envíos deberán llegar a la oficina de acuerdo a los siguientes criterios:

- **Separados los envíos por entornos** (urbanizaciones, diseminados, polígonos industriales, etc.).
- **Cada entorno embarriado por orden alfabético** de calle, número o parcela en su caso, y fecha.
- Si no fuera posible el anterior embarrie dentro de cada entorno, **separados los envíos por orden alfabético de apellidos o nombre comercial,** en el caso de empresas, y fecha.
- **Contenerizados en bandejas, ordenados por entornos por un separador físico** (sin legajos ni atados).
- **Los avisos de llegada de envíos registrados u ordinarios** que no puedan depositarse en sus respectivos casilleros domiciliarios se embarriarán junto con los envíos ordinarios.

De no cumplirse los criterios descritos, se devolverán los envíos a la unidad de reparto para su correcto tratamiento y clasificación.

Los envíos ordinarios se depositarán en el almacén correspondiente de forma diferenciada para cada entorno y los certificados se darán de alta en SGIE de la forma habitual y se archivarán igualmente de forma diferenciada.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Recepción, grabación y almacenamiento de envíos registrados

Al igual que ocurre con los envíos ordinarios, los envíos registrados pueden llegar a la oficina por diferentes vías:

- **Unidades de distribución URO/USE.**

  Con carácter general, se trata de envíos registrados que, tras el intento de entrega por las unidades de reparto en el domicilio del destinatario, esta no ha sido posible y se ha depositado un aviso de llegada (M-4 en el casillero domiciliario, o bien SMS o correo electrónico) para que pasen a recoger el envío por la oficina de referencia, no siendo necesario verificar si el personal de reparto respaldó correctamente los envíos. Estos envíos deben llegar separados por secciones y fecha de aviso, y a su vez, los envíos con importes (reembolsos) separados del resto. De no cumplirse estos criterios, se devolverán a las unidades de reparto para su correcto tratamiento y clasificación.

  Desde la opción «Recepción de avisados» de SGIE, las oficinas recepcionarán automáticamente todos los envíos registrados remitidos por las unidades de distribución (URO, USE), exceptuando todos los envíos relacionados con procesos electorales (VE, DE, DN) que llegan en despachos, junto con los Paq Estándar y Paq Premium que se dan de alta de forma manual. Tras realizar la recepción automática, hay que cerrar el despacho desde la opción «Recepción y control de despachos». Si se detectara alguna incidencia, se puede detallar dicha incidencia durante la recepción. Detallar la incidencia no exime de generar un acta a un envío *a posteriori.*

  Si hubiera alguna imposibilidad para dar de alta los envíos avisados de forma automática, se podrá utilizar el alta manual. Desde la opción «Consulta de recepción de avisados», se puede consultar por fechas las unidades recepcionadas, y marcando en la «Unidad de distribución» se puede ver qué envíos han sido recepcionados.

  Los despachos de envíos electorales se agrupan en el documento denominado Mapón. Tanto los despachos como el mapón de la conducción están identificados con un número y un código de barras. A la recepción de la correspondencia por parte de la oficina, se firma una copia del Mapón que queda en poder del transportista.

  Los despachos con envíos electorales se recepcionarán el mismo día que llegan desde las unidades de distribución. Esta operación se realiza desde «Entradas-Recepción y Control Despachos» de SGIE, pistoleando el código del despacho. Con la lectura del código de barras del despacho, el sistema muestra los datos del mismo, número de despacho, fecha de recepción, origen y destino, así como el total de envíos que componen el mismo, y siempre trabajando por este orden:

  – Recepción del despacho (SGIE).
  – Alta en almacén.

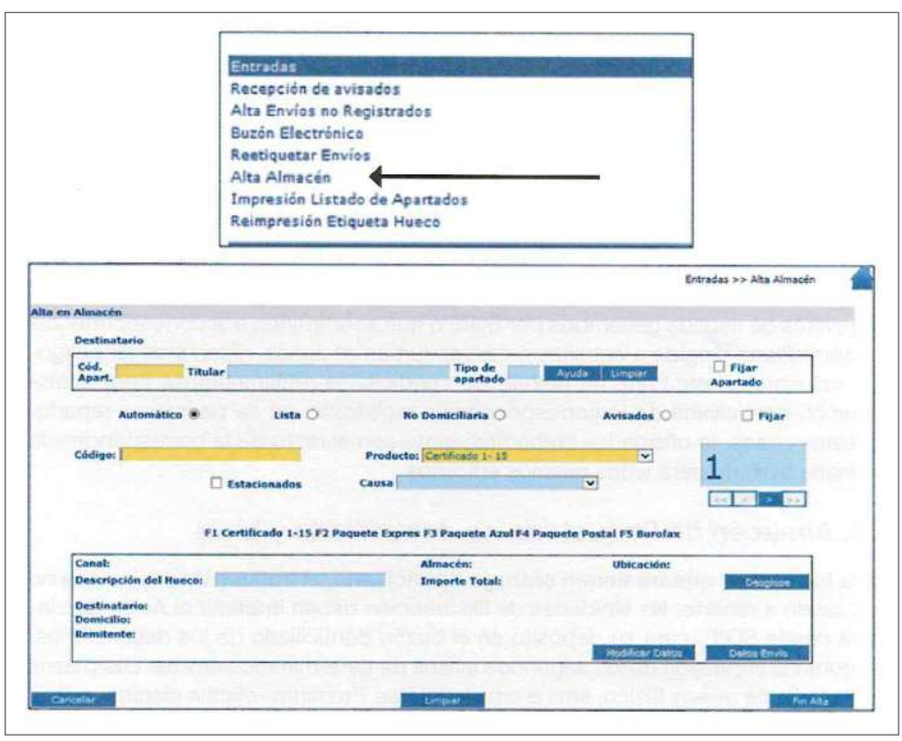
  Solo se pueden recepcionar despachos en los que el mapón haya sido impreso en el momento de su confección y no haya sido recepcionado previamente en cualquier otra unidad. Si el despacho está asociado a un mapón que no ha sido impreso, hay que

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

ponerse en contacto con la unidad de origen que ha confeccionado el despacho para que imprima el mapón. Si el despacho ya ha sido recepcionado por otra Unidad ya no se puede trabajar. Todos los mapones y despachos de los procesos electorales se guardarán en un lugar distinto al resto, para su clasificación en su carpeta correspondiente, según el proceso de «Gestión de Archivo de Oficinas».

- **Centros de Tratamiento (UPR).**
  La paquetería procedente de los CTA/CTP llegará a la oficina sin despacho, no siendo de aplicación en estos casos la operativa descrita en el párrafo anterior, con lo cual al darlos de alta se asignan automáticamente al almacén de SGIE que les corresponda. A excepción de las cartas y cartas reembolso, el resto de envíos registrados procedentes de los centros de tratamiento aparecen en el cuadro de mando de envíos (CME) de la oficina encargada de realizar la entrega; una vez asignados al almacén de SGIE correspondiente, desaparece del cuadro de mandos de envíos. Para el caso de oficinas de referencia que comparten un mismo código postal, los envíos procedentes del centro de tratamiento aparecerán en el CME de una sola y cuando se den de alta en la oficina correspondiente, desaparecerán del CME.

- **Desde Correos Express.**
  Se trata de los Paq 24 con destino a oficina elegida, que son admitidos únicamente a través de su canal o red interna de Correos Express, pero nunca desde las oficinas de Correos, en los que el remitente puede elegir la oficina de entrega. La recepción de estos envíos se asimila a una ruta de Correos, siendo prioritaria la atención al empleado de Correos Express que nos deposita los envíos. Esta entrega es mediante firma en el dispositivo (PDA) del empleado de Correos Express. Se procede a grabarlos en la aplicación, accediendo al menú Entradas-Alta en almacén (frontal unificado).



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Por defecto, el sistema aparece en modo automático, con esta opción, al leer el código de envío se introduce automáticamente en su canal correspondiente (lista, no domiciliaria o avisados), ubicando los envíos en su hueco correspondiente. En el caso de que el sistema no sepa ubicar el envío o se pueda ubicar en más de un canal, hay que seleccionar manualmente el almacén correspondiente (lista, no domiciliaria o avisados) de la misma manera que si se necesita fijar cualquier almacén para la introducción manual de envíos.

Las oficinas deben tener diferenciados físicamente los siguientes almacenes de envíos registrados:

- Almacén de avisados.
- Almacén de apartados.
- Almacén de ordinarios no domiciliaria.
- Almacén de paquetería no domiciliaria y lista.
- Almacén de estacionados.
- Almacén de archivo.

Almacén de avisados

Una vez dados de alta en SGIE, con la sola lectura del código de barras del envío, se procede a su almacenamiento en el «Almacén de avisados» ordenados por fecha de aviso y sección, en contenedores estandarizados o muebles corporativos.

Se deben diferenciar como mínimo:

- Notificaciones y acuerdos especiales con plazo de permanencia de 7 días.
- Resto de envíos registrados con plazo de permanencia 15 días.
- Reembolsos.

No será necesario generar avisos de llegada para el destinatario, ya que al tratarse de envíos que las unidades de distribución han intentado entregar en el domicilio del destinatario, se ha depositado el correspondiente aviso en su buzón domiciliario.

Cuando el cliente acuda a la oficina a retirar el envío, firmará en la tableta digitalizadora.

Los avisos de llegada generados por SGIE o que acompañen a la correspondencia no domiciliaria dirigida a aquellos entornos (urbanizaciones, diseminados, polígonos industriales, etc.) que no reúnan las condiciones reglamentarias para la distribución domiciliaria de la correspondencia registrada, no se pasarán a reparto. En estos casos, la oficina los embarriará junto con el resto de la correspondencia ordinaria avisada para estos mismos entornos.

Almacén de paquetería no domiciliaria y lista

Para los envíos que no tienen entrega domiciliaria, al tratarse de envíos que no han salido a reparto, las unidades de distribución deben imprimir el aviso de llegada desde SGIE, para su

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

depósito en el buzón domiciliario de los destinatarios, así como la impresión de los segundos avisos de determinados envíos. Los plazos de emisión de avisos (físico, SMS o *e-mail*) del Paq Premium —oficina elegida (PL) — o Paq Estándar —oficina de referencia (PR) u oficina elegida (PS) —, deben hacerse en la misma fecha de su llegada a la oficina (D+0).

Si el envío tiene grabados todos los datos, al leer el código del envío, SGIE recupera dichos datos (destinatario, dirección, remitente, importes asociados, etc.); de lo contrario, estos datos hay que introducirlos manualmente desde la pantalla de SGIE.

Si faltasen datos de trazabilidad de un envío, o que por sus características pueda ir en más de un canal, se elegirá manualmente el canal (no domiciliaria o lista); si se repitiera este hecho en otros envíos, se puede fijar el canal correspondiente, marcando «Fijar».

En el momento de dar de alta estos envíos, SGIE asigna un código correlativo de ubicación de almacén, sin distinguir si es A Cobrar, A Pagar o Resto; si la oficina dispone de impresora de etiquetas conectada a SGIE, el sistema ordenará la impresión de la etiqueta que deberá ser adherida al envío; si no, se anotará el número del envío a mano, a efectos de ser localizado en el almacén para su entrega o devolución. Este código de ubicación aparecerá impreso en los avisos de llegada impresos por SGIE o en el *e-mail*, o SMS aportado por el cliente.

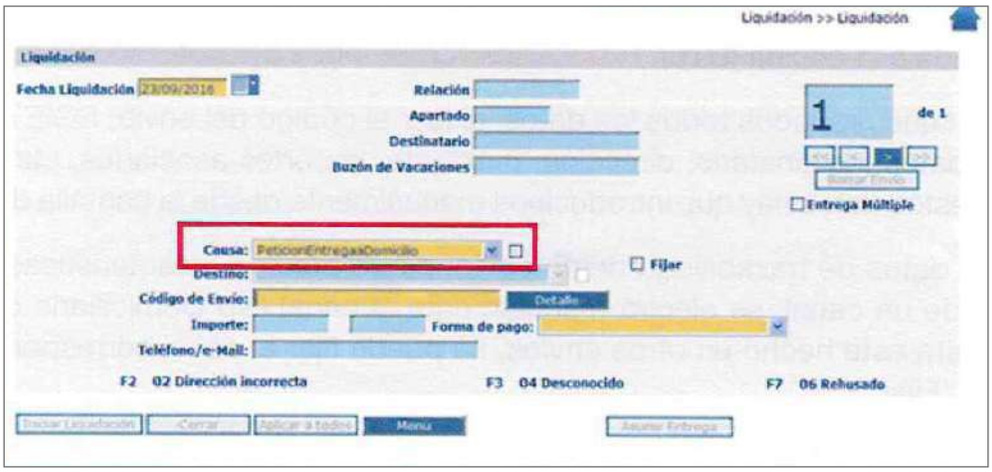
RE	08	17	007
Subalmacén	**Mes**	**Día**	**Orden**
Fecha 2.º Aviso		Fecha devolución	
		24/08/2018	
PS48HY0403021230137001P			

En el almacén de paquetería no domiciliaria y lista se ordenan todos los envíos juntos por fecha de grabación y número secuencial y, siempre que sea posible, colocando los envíos de arriba abajo y de izquierda a derecha, sin ser necesaria la separación de los envíos sin importes o con importes. Se trata de un almacén que deberá ser ordenado habitualmente en función del tamaño y necesidades, para que los paquetes estén agrupados por fecha y orden correlativo en un único almacén, facilitando su localización y optimizando el espacio del mismo.

La entrega de estos envíos sin entrega domiciliaria se realiza personado el destinatario o persona autorizada previa firma en la tableta digitalizadora.

Cuando se realiza por parte de un cliente la petición de entrega a domicilio de un envío sin entrega domiciliaria o de aquellos con entrega a domicilio, en el caso de que se hayan agotado sin éxito los intentos de entrega inherentes al producto, la oficina accederá a SGIE, menú «Liquidación-Liquidación-Petición Entrega a Domicilio», se leerá el código de barras del mismo, se aceptarán los mensajes que emite SGIE y el sistema emitirá una factura con el importe que debe abonar el cliente en el momento de la entrega.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Con la factura emitida y el envío solicitado, se le asigna a un despacho para su posterior encaminamiento a la unidad de distribución correspondiente. Una vez entregado el envío y cobrada la tarifa de petición de entrega a domicilio al destinatario, será liquidado como el resto de productos.

Los envíos dirigidos a lista de Correos no requieren la presentación del aviso de llegada para su retirada. El cliente acude a la oficina por propia iniciativa a retirar el envío. La entrega de la correspondencia certificada, asegurada y de productos telegráficos dirigidos a lista se realiza con las mismas formalidades que el resto de envíos registrados, pero con las siguientes particularidades:

- Se entrega el envío al propio destinatario previa comprobación de su identidad, mediante presentación del DNI, pasaporte, tarjeta de residencia o carné de conducir. Se firmará el recibí en la tableta digitalizadora, recogiendo los datos.
- Cuando no sea el propio destinatario, se deberán presentar autorización por escrito y los documentos correspondientes que lo acrediten.
- En el caso de que el producto esté grabado con alguna cantidad, el personal de entrega percibirá dicho importe, entregándose un justificante del pago y el envío al destinatario.

Los envíos Paq 24 recibidos de Correos Express para entrega en oficina elegida se dan de alta en SGIE (capturando el código de barras de 23 dígitos) en el canal de lista (con el alta automática de envíos no es necesario seleccionar canal de lista) para su posterior entrega al destinatario. Es imprescindible el alta en SGIE para que se lance la comunicación (SMS) al destinatario y pueda acudir a recoger el envío. La entrega se realiza como cualquier otro envío registrado, siempre por SGIE recogiendo la firma del destinatario en la tableta.

Cuando se proceda a realizar el alta en almacén de un Paq 24 del que no se ha recibido información, aparece el siguiente error: «El envío no está admitido. Contacte con la unidad de admisión».

Se procede a cargar los datos de Correos Express, accediendo desde el **menú de Incidencias > Carga envíos Correos Express,** leyendo el código el envío, con el cual, si tiene datos en

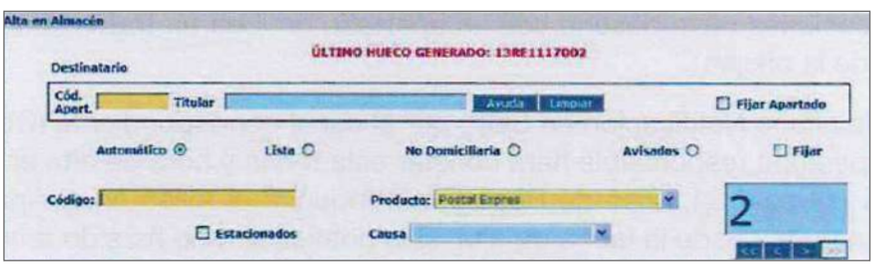
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Correos Express, aparecerá un mensaje confirmando que se ha dado de alta correctamente el envío solicitado. Después de esto, es necesario volver a la opción de alta en almacén y dar de alta el envío.

De forma excepcional y para no perjudicar al cliente, los Paq 10, 14 y 24 a lista de oficina admitidos por la red de oficinas de Correos, dado que no pueden ser admitidos como dirección una oficina de Correos, también se dan de alta y se entregan como cualquier otro envío registrado.

Almacén de apartados postales

Se introduce el número de apartado y se lee el código de barras del envío. Hay que imprimir un aviso de llegada al asignar al apartado nuevos envíos registrados, que se deposita en el casillero del mismo, y que tiene forma de relación. Cada vez que se asigne un nuevo envío registrado al apartado, es necesario volver a imprimir el aviso de llegada. La impresión de los mismos se hace desde SGIE: **Entradas > Impresión listado de apartados > Listado automático** (emitirá aviso de llegada de todos los apartados con nuevos envíos registrados asignados) o «Listado a petición» (seleccionando un apartado). El actual aviso de llegada estándar de plástico se tiene que utilizar exclusivamente para los envíos ordinarios que no quepan en el casillero del apartado.



Al dar de alta el envío, se generará un SMS gratuito al móvil del titular del apartado, siempre que en la documentación de contratación hubieran incluido su número de teléfono móvil. La correspondencia certificada, asegurada, telegramas y burofax para apartados se clasifica por orden correlativo de numeración de los mismos, intercalándolos con los que pudieran quedar pendientes de días anteriores. Si se reciben envíos registrados para un apartado con correspondencia pendiente de entrega, se agruparán en un atado todos los envíos dirigidos a ese apartado, y se imprimirá la relación con todos los envíos actualizada, para su depósito en el casillero correspondiente.

Cuando el cliente titular del apartado o persona autorizada se dirija a la oficina a retirar los envíos, presentará el aviso de llegada que quedará en poder del empleado, realizándose a continuación la entrega, previa firma en la tableta digitalizadora.

Los titulares de apartados podrán autorizar expresamente por escrito a las unidades de reparto que sus envíos de correspondencia registrada, envíos financieros y telegráficos, en

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

cuya dirección consta solo el domicilio, sean entregados en el respectivo apartado, debiendo facilitar asimismo una copia de dicha autorización a la oficina. Queda exceptuada de este procedimiento la entrega de notificaciones administrativas que, por sus especiales características, deberán seguir entregándose a domicilio, salvo que haya una petición formal de reenvío postal y que sea de aplicación a este tipo de productos según normativa.

La operativa de los apartados 24/7 no difiere de los apartados particulares, solamente existen algunas diferencias con algunos envíos registrados de paquetería (Paq Premium y Paq Estándar nacional, todos sin valores añadidos) que serán depositados en el casillero del apartado junto con un albarán de entrega del envío. Dicho albarán habrá de ser firmado por el destinatario del envío y posteriormente depositado en el casillero. Si el destinatario del envío no procediera a cumplimentar el albarán, se entenderá que el envío ha sido efectivamente entregado en la fecha y hora de su puesta a disposición al destinatario. Si el suscriptor activa el servicio de mensajería SMS, se entenderá que el envío ha sido efectivamente entregado en la fecha y hora de notificación del SMS, al dar de alta el envío en SGIE.

Cuando las dimensiones de los envíos de paquetería sean superiores a las del apartado, tengan valores añadidos (exceptuando el seguro), o se trate de envíos registrados de otra modalidad, se dejará un aviso para su posterior recogida en la oficina.

Los envíos Paq 10, 14 y 24 admitidos en oficinas de Correos y dirigidos a un apartado postal se dan de alta capturando el código de barras y se entregan como cualquier otro envío registrado.

Notificaciones dirigidas a apartados

Las Notificaciones cuyo destino sea un apartado reciben un tratamiento especial por parte de la oficina.

Tras dar de alta la notificación en SGIE por el canal correspondiente (Canal apartados), la persona responsable hará constar esta fecha y hora de alta en el primer intento de entrega del aviso de recibo e introducirá el aviso en el apartado. El tercer día natural desde la fecha de alta, si la notificación no ha sido entregada, el empleado cumplimentará los datos correspondientes al segundo intento de entrega del aviso de recibo, y ha de ser con tres horas de diferencia y en turno distinto al primer intento, y se generará automáticamente un segundo aviso SMS al cliente a las 10:00 h o a las 17:00 h, dependiendo de la fecha de alta de la notificación.

Transcurridos diez días naturales (tres de intentos de entrega más siete de permanencia en oficina) desde la fecha de alta sin que la notificación haya sido entregada, SGIE avisará para que sea declarada sobrante en la unidad y devuelta al remitente.

Almacén de estacionados

Los envíos que incluyen entre sus prestaciones la gestión de estacionados (clientes con contrato), si en el momento de dar de alta los envíos o de intentar la entrega en oficina se da

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

alguna incidencia que impide efectuarla, se les da de alta en el almacén de estacionados de SGIE, leyendo el código de barras del envío, y por un periodo máximo de 120 horas, en espera de la respuesta del remitente que tendrá que indicar lo que se debe hacer con los envíos.

Permanecerán en dicho almacén separados físicamente del resto de envíos, ordenados por fecha de estacionamiento para facilitar su localización y control. Para poder realizar esta operativa, es necesario tener creado el almacén de estacionados en la aplicación SGIE. Los motivos para estacionar estos envíos pueden ser:

- **Cuando el envío llega a la oficina con cualquiera de estas incidencias:**

  – Rotura.
  – Falta de contenido.
  – Faltan datos, en el caso de que conste información en SGIE y en la etiqueta, pero es insuficiente para realizar la entrega.
  – Código Postal erróneo.
  – Faltan importes, cuando en SGIE no figuran los importes o estos son diferentes a los que figuran en la cubierta.
  – Envíos o bultos de expediciones con entrega completa, que no llegan a la oficina con todos los bultos de la misma expedición. Quedan estacionados en el almacén, a la espera de dar de alta los bultos faltantes de la expedición, o cuando el remitente acepte una entrega parcial de dicha expedición, en ambos casos los bultos se desestacionarían automáticamente, volcándolos al almacén de la oficina para su posterior entrega.

  Se da entrada al envío en SGIE, marcando el *check* «Estacionados» y señalando la causa en el desplegable, después se da de alta el envío en el almacén de estacionados.

- **Tras darlo de alta en SGIE y tras el intento de entrega sucede cualquiera de estas incidencias:**

  – Dirección incorrecta.
  – Desconocido.
  – Fallecido.
  – Rehusado.
  – Nadie se hace cargo.
  – En la modalidad de «Entrega con Recogida», cuando no se pueda realizar la entrega porque el destinatario no entregue el envío de vuelta.

- En estos casos, **se liquida el envío en SGIE por el motivo correspondiente y posteriormente se da de alta en el almacén de estacionados,** sobre todo, los envíos rotos o aparentemente deteriorados detectados en la entrega. Esto es muy importante para que el remitente sepa la causa del estacionamiento y poder realizar su gestión.

Diariamente se tiene que consultar en **SGIE-Liquidación-Gestión estacionados-Listados de almacén-Contestados/Caducados.** A través de esta utilidad, el remitente informa de lo que

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

desea hacer con los paquetes estacionados. Si corrige la incidencia que motivó su estacionamiento y da instrucciones de que se intente la entrega, se saca del almacén a través de «**Salida de almacén**» y se tiene que volver a darlo de alta en el almacén que corresponda para su entrega, o bien reencaminarlo a otra oficina.

Si, por el contrario, no hay respuesta del remitente en el plazo establecido o informa de que desea la devolución a origen, se saca el envío y hay que reetiquetarlo (etiqueta con código de barras que comienza por DQ, DX, DA o DA según el caso), a través de SGIE-Liquidación-Gestión de estacionados-Inventario de almacén-Reetiquetado de envíos (opción manual) o desde SGIE-Liquidación-Gestión de estacionados-Inventario de almacén-Salida de almacén (opción automática), para su entrega al remitente.

Periódicamente se debe, a través de SGIE-Liquidación-Gestión de estacionados-Inventario de almacén-Situación de almacén, controlar la situación del almacén y verificar que ningún envío estacionado supera el plazo de 120 horas establecido para obtener respuesta del cliente.

El usuario con perfil de administrador en SGIE podrá sacar un paquete del almacén de estacionados cuando se haya estacionado por error o se presente el destinatario a retirar el envío estando este todavía estacionado, excepto los envíos con digitalización de documentación, ya que nunca deben ser desestacionados salvo que SGIE solicite su desestacionamiento.

Almacén de archivo

El correo registrado devuelto que no ha sido posible entregar al remitente pasa a la situación de archivo. El sistema SGIE, al generar el listado de envíos sobrantes, separa en un listado aparte los envíos que deben pasar a archivo. Estos envíos del listado de sobrantes están identificados en la columna tipo con la letra A. Dichos envíos deberán estar en un almacén separado del resto, diferenciando los envíos nacionales de los internacionales, en espera de las instrucciones correspondientes de Dirección de la gerencia territorial.

Informe de faltas y confección de actas

A la hora de recepcionar los despachos se pueden detectar errores, ante lo cual se actuará en dos fases: Generar informe de faltas y Confeccionar el acta.

- **Generar informe de faltas**
  En el caso de que, al finalizar la lectura de los códigos de barras de los envíos contenidos en un despacho, hubiera envíos pendientes de recibir, el sistema lo informa debajo del encabezamiento «Despachos con envíos pendientes de recibir».
  Una vez realizada el alta de los envíos en sus almacenes respectivos, la gestión de faltas y sobras se realiza desde la opción **SGIE > Entrada > Recepción y control despachos** y se puede visualizar para cada despacho cuántos envíos están pendientes de dar de alta en la unidad.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Para poder visualizar los envíos que faltan por recepcionar o dar de alta en la unidad de la oficina, hay que seleccionar el despacho correspondiente y, mediante el doble clic, el sistema muestra el listado de los envíos pendientes. En la parte superior de la pantalla se muestra un listado de los envíos que pertenecen al despacho pero que no han sido leídos, es decir, envíos del despacho que no han sido dados de alta en la unidad; estos son las faltas. El listado está ordenado por número de despacho y producto.
En la parte inferior se muestran los envíos duplicados, es decir, envíos que están en el despacho, pero que también han estado en otras unidades y no se han liquidado correctamente, antes de introducirlos en el despacho.

- **Confeccionar Actas**
  Desde el menú **Incidencias > Generador de Actas,** se pueden confeccionar las actas cuyos envíos hayan sido recepcionados con alguna incidencia. Una vez dentro, en el desplegable se deberá seleccionar el tipo de incidencia que ha llevado a confeccionar dicha acta; después se insertarán los datos de dos empleados, que darán fe de la incidencia. Se anotará la unidad de origen del envío, que será quien reciba el acta que se está confeccionando y, por último, en la parte de la derecha, se pulsará en «Envíos Acta» y se agregará el número del envío. De ahí el sistema rescatará todos los datos de remite y destino para adjuntarlo al acta. Se pulsará en «Aceptar» y después en «Volver»; con esto, ya se tendrá el acta confeccionada, ahora solo faltaría pulsar en «Guardar y Confirmar».

9.5.2. Entrega de envíos. Condiciones específicas de entrega

Los **envíos postales dirigidos a personas fallecidas** serán entregados a sus herederos o a aquellos que tengan la administración de la herencia, una vez justificada su cualidad de tales, salvo que tengan la naturaleza de carta, en cuyo caso quedarán depositados en la oficina de destino. Desde esta oficina se enviará consulta al remitente para que este autorice su entrega a los herederos u opte por su recuperación.

Para justificar la condición de heredero es necesario presentar copia de los siguientes documentos:

- Certificado de defunción que acredite el fallecimiento del destinatario del envío.
- Documento que acredite que la persona que recoge el envío es heredera del mismo: testamento, declaración de herederos, etc.
- Además, si los herederos son varios, deberá proporcionarse autorización escrita para la recogida del envío de aquellos herederos no personados en la entrega del mismo.
- Todos estos documentos se archivarán en la oficina junto con el M-4 en la que se haya recogido la firma del heredero, según lo establecido en el proceso de archivo y control de la documentación.

Los **envíos postales dirigidos a comerciantes constituidos en quiebra o personas declaradas en concurso de acreedores** se entregarán a los síndicos, o a las personas designadas al efecto por la autoridad competente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Los **envíos postales dirigidos a unidades militares o entidades análogas** se entregarán, salvo que medie prohibición expresa de los destinatarios de los envíos, a las personas autorizadas formalmente para hacerse cargo de ellos bajo la responsabilidad de quienes las hubieran autorizado.

En el caso de los **envíos dirigidos a centros penitenciarios** se aplicará la normativa específica.

La entrega de Notificaciones a personas jurídicas y organismos públicos se realizará al representante de estas, o bien a un empleado de la misma, haciendo constar en la documentación de Correos y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe al envío, su identidad, firma y fecha de entrega, estampando asimismo el sello de la empresa. Solo para el caso de empresas que carezcan de sello entre las que se encuentran las comunidades de vecinos, las sociedades civiles privadas y las comunidades de bienes, se podrá hacer la entrega de notificaciones obviando el requisito de la estampación del sello, considerándose suficientes los restantes requisitos. La entrega de notificaciones a Organismos públicos se realizará a un empleado de los mismos haciendo constar en la documentación de Correos y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, su identidad, firma y fecha de la entrega, estampando asimismo el sello del organismo público. Se exceptúan de la estampación del sello las notificaciones de órganos judiciales por Sentencia de 8 de junio de 2004, de la Sala Tercera del Tribunal Supremo.

Entrega de **envíos a menores:** se podrán entregar envíos cuyos destinatarios sean menores de edad, siempre que estos tengan 14 años o más y presenten un documento válido de identificación. La entrega a menores de 14 años, aunque acudan correctamente identificados, se realizará a la persona de su familia que acredite tal condición mediante la presentación de un documento válido, que además permita identificar al menor.

Entrega de **envíos dirigidos a dominios web:** cuando un envío vaya dirigido a un dominio web, y solo para los casos en que el propietario de dicho dominio tenga suscrito un contrato

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

con Correos, desde la Jefatura de Comercial de la zona se hará llegar un documento (*e-mail* o similar) a la Gerencia de Productos y Servicios del área territorial a la que pertenezca la oficina de referencia del cliente, que contendrá los siguientes datos:

- **Cuando el cliente que suscribe el contrato es una persona física:**
  - Nombre y apellidos.
  - NIF o documento válido.
  - Dirección postal.
  - Nombre del dominio web.
- **Cuando el cliente que suscribe el contrato es una persona jurídica:**
  - Nombre de la empresa.
  - CIF.
  - Dirección postal.
  - Nombre del dominio web.

El documento será enviado desde la Gerencia de Productos y Servicios del área territorial (una copia deberá archivarse en dicha Jefatura) a la oficina de referencia, que lo archivará en una carpeta por orden alfabético del dominio web y que ha de servir como soporte documental para la entrega. La entrega a la persona física o jurídica, que figure en el documento como propietaria del dominio, se realizará con las mismas formalidades de cualquier otra entrega. La carpeta se rotulará «Documentos entrega dominios web». En el caso de que la oficina no disponga de dicho documento no se podrá realizar la entrega del envío. Una copia de este documento deberá archivarse en la Gerencia de Productos y Servicios del área.

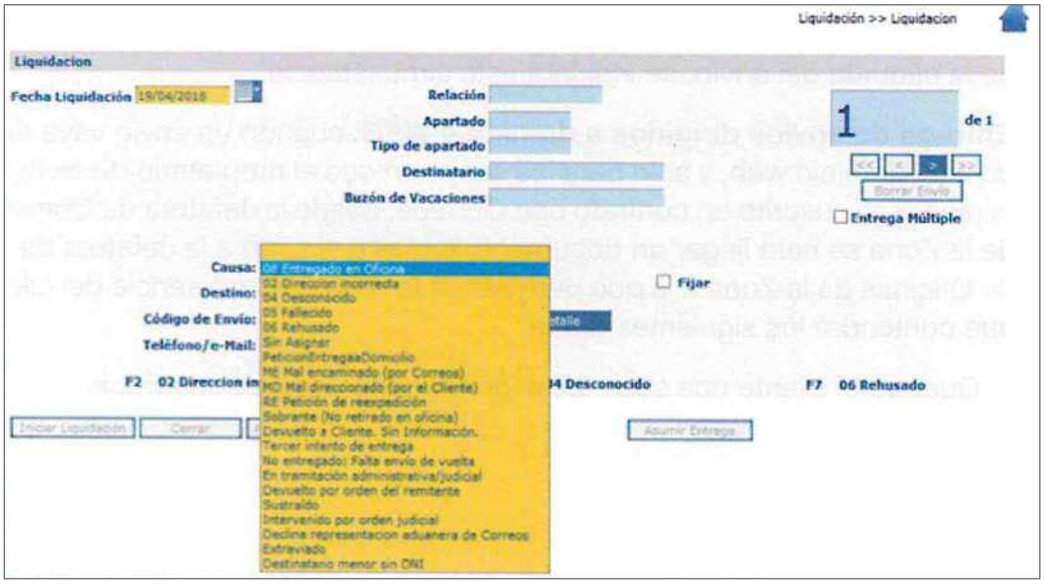
Entrega de envíos registrados

Antes de proceder a la entrega de un envío, se localiza el mismo en el almacén correspondiente, se traslada hasta el puesto de atención al público, comprobando el tipo de envío y que realmente es el que corresponde entregar al cliente. Para localizar el envío hay que tener en cuenta los datos que vienen reflejados en el aviso de llegada, SMS o correo electrónico (tipo de envío, fecha de aviso, sección de reparto, etc.).

Para realizar la entrega de los envíos registrados se accede a **SGIE > Liquidación > Liquidación > Entregado en oficina** y se lee el código de barras de dicho envío, seguidamente, el empleado cumplimenta en SGIE (nombre, apellidos y número del documento de identificación), por último, el destinatario deberá consignar, con el lápiz de la tableta en el recuadro habilitado para ello, solamente su firma.

Una vez recogidos estos datos se pulsará el botón «Aceptar» para que quede registrada la entrega. Si se trata de una notificación, o de cualquier otro tipo de envío en el que tenga que quedar constancia del empleado que la entrega, antes de pulsar el botón «Aceptar» la

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



aplicación obligará a rellenar las casillas de «Código de usuario» y «Contraseña» con los datos corporativos del usuario. En caso que no sea necesario, no aparece este recuadro y se pulsará aceptar.

Una vez entregado el envío y recogida la firma digitalizada, el Aviso de llegada (M-4) facilitado por el cliente se guardará en un lugar designado al efecto, para posteriormente proceder a su destrucción de forma controlada, de acuerdo al proceso de archivo y documentación.

Cuando un cliente rechace firmar en la tableta digitalizadora, pero quiera hacerlo en el aviso de llegada M-4, se utilizará el botón «Firmar M-4», en este caso se archiva el aviso de llegada que deberá tener cumplimentados los siguientes datos:

- Fecha de la entrega.
- Número de documento de identificación válido.
- Firma del destinatario.

Para los casos en los que no se realice la firma en la tableta digitalizadora, se deberá grabar la entrega en SGIE a través del menú Liquidación-Firma papel.

Si el envío lo retira una persona autorizada, se debe recoger la firma digital de la persona autorizada en la tableta y se archiva en la oficina el aviso de llegada (M-4) con la documentación correspondiente que habilita a esa persona para la retirada de los envíos, la fotocopia del DNI del destinatario que autoriza la retirada del envío no se tiene que archivar en la oficina, solo se solicita al receptor para controlar y verificar la firma del documento con la autorización.

Aquellos envíos que no puedan ser entregados por cualquier causa (rehusados, fallecimiento del destinatario, etc.) han de apartarse diariamente para ser devueltos a origen, realizando la liquidación que corresponda en SGIE.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En el caso de que haya varios envíos para un mismo destinatario, los envíos se liquidan como entregas múltiples con tableta, para ello se tiene que marcar en SGIE el *check* «Entrega Múltiple», e informar los campos «Nombre y Domicilio», procediendo a la lectura de los códigos de los envíos que el cliente va a recoger, SGIE agrupa todos estos envíos en una relación, y permite que el cliente los retire con una sola firma en la tableta.

Para remesas mayores de 500 envíos es aconsejable no imprimir la relación ya que puede demorar mucho la agilidad en la entrega, siempre y cuando se recoja correctamente la firma en la tableta.

Si se trata de una relación de envíos (relaciones destinatarios habituales/relación de apartado), se mostrará en la pantalla de SGIE un resumen con todos los envíos que han sido incluidos en la relación, se pueden dar dos circunstancias:

- El cliente quiere todos los envíos de la relación: en este caso se liquida la relación de envíos y el cliente firma una vez en la tableta digitalizadora.
- El cliente no quiere todos los envíos de la relación: en este caso, antes de liquidar la relación de envíos, se deben sacar de la misma los envíos que no quiere el cliente marcando el motivo «Sin asignar», cambiando la situación de dichos envíos a otra distinta a la de «Entregado en oficina». Luego se liquida la relación con el nuevo conteo de envíos.

En ambos casos, la grabación se realiza en SGIE en el momento de la entrega, pues el destinatario tiene que firmar en la tableta digitalizadora, para que quede constancia del hecho.

Si los envíos llevan el servicio adicional de aviso de recibo, habrá que recoger en el mismo la siguiente información:

- Fecha de entrega.
- Nombre del receptor.
- Número de documento de identificación válido.
- Relación con el destinatario si no es el mismo.
- Firma.

El empleado deberá incluir en los mismos:

- Su identificación (NIP).
- Firma.
- Sello de fechas.

En los casos en que el envío que se entrega tenga importes asociados (indicados sobre el envío o en su documentación), reembolso, derechos de aduanas, tasas de devolución, etc., que haya que cobrar al cliente, y porten algún tipo de documentación, se retira la documentación correspondiente para posteriormente proceder a su liquidación. Y a través de SGIE se puede generar la factura, cuando el cliente lo solicite, para ello hay que acceder a **SGIE > Liquidación > Facturas.** Se introduce el código del envío que ha generado los importes y se procede a generar la factura, desde esta utilidad se puede: emitir facturas, reimprimir facturas y anular facturas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Otros procedimientos de entrega en oficina

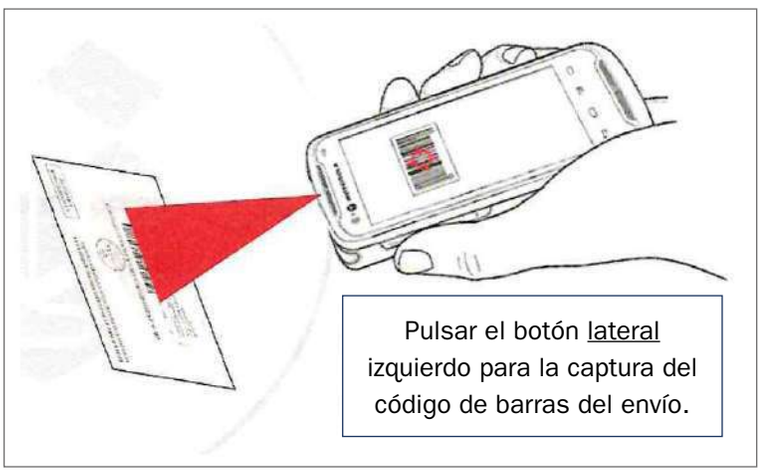
Entrega en oficinas con PDA

Con la puesta en marcha de esta nueva funcionalidad para realizar entrega de envíos en oficinas con PDA, todo usuario debe contar con los permisos tanto en SIGUA (portal de Sistema de Gestión de Usuarios y Accesos) como en SGIE.

La aplicación informática utilizada en oficina se llama Talina.

- **Cómo activar la PDA**

- **Cómo capturar los códigos**



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Entrega de envíos**

En la oficina existen envíos que no se pueden entregar con PDA, al realizar la captura del código de envío se informa el motivo que impide la entrega, estos envíos deben entregarse en un PC de sobremesa con SGIE:

- Envíos con importes asociados con reembolso.
- Envíos que lleven asociado a la entrega el escaneo de documentación.
- Envíos que no se encuentran dados de alta en la Unidad.

Entrega exclusiva al destinatario (EED)

Los envíos en la modalidad de Entrega exclusiva al destinatario (EED) pueden venir acompañados de otros valores añadidos como prueba de entrega electrónica (PEE), o escaneo más validación. En el momento de la entrega al destinatario, el sistema realiza una verificación documental que elimina riesgos en la entrega.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Considerando que estas entregas tienen un alto valor añadido como «entregas seguras», deben venir acompañadas de una aplicación rigurosa por parte de los empleados que la realizan.

- Solo pueden entregarse al destinatario. No admiten autorizados.
- Solo pueden ir dirigidas a personas físicas. No admiten entregas a personas jurídicas.
- La firma siempre tiene que recogerse en la tableta. Este es un requisito obligatorio, ya que si el puesto no dispone de tableta, no se produce la verificación del nº de documento.

Modalidad EED (entrega exclusiva al destinatario)

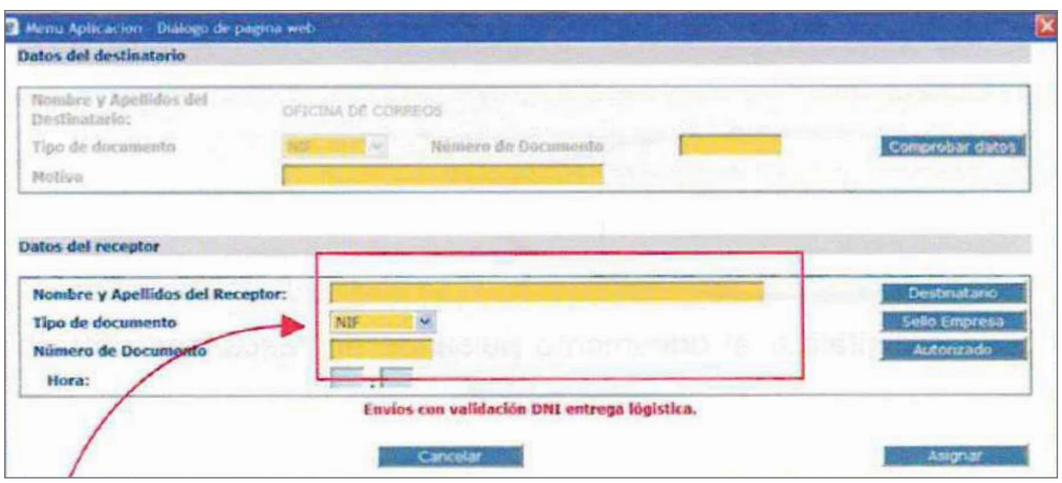
Se accede a la pantalla de **Liquidación > Liquidación** y se lee el código, como para cualquier otra entrega, el sistema conduce a la pantalla de firma en tableta, donde se introducirán el nombre del destinatario y el DOI y se pulsará «Aceptar».

El sistema verifica que el número del documento introducido es el mismo que el que figura en el prerregistro de la admisión en IRIS. Si es correcto, el envío es liquidado con normalidad, si, por el contrario, el número informado no coincide, el sistema lanza un mensaje de advertencia, permitiendo tres intentos, si tras el tercer intento, el número introducido sigue sin coincidir con el informado en IRIS, la entrega es bloqueada, y el envío no se podrá entregar, pasando a la situación de «Pendiente de estacionar». Procediendo a darle de alta en el almacén de estacionados y en función de la solución que corresponda se actuará de una forma u otra:

- Si desde estacionados se modifica el DOI del destinatario, se saca de este almacén, se reetiqueta y se da de alta en el almacén que corresponda para proceder de nuevo a su entrega.
- Si transcurridas 120 horas no se ha resuelto la incidencia, se saca del almacén de estacionados, procediendo a su reetiquetado y devolución a origen.

Modalidad EED + PEE (entrega exclusiva al destinatario + prueba de entrega electrónica)

En este caso, tras leer el código del envío desde Liquidación-Liquidación, SGIE muestra la pantalla de asignación de receptor, la verificación del número de documento se realizará desde esta pantalla.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

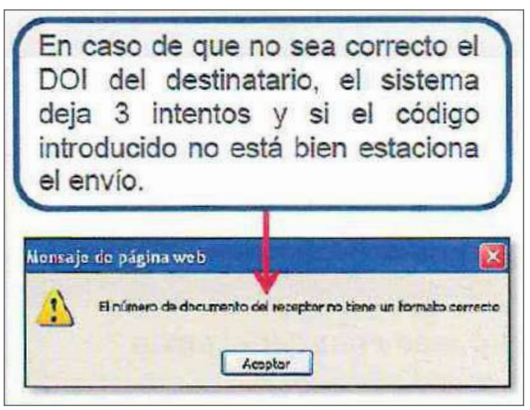
Se cumplimentan los datos del destinatario, tipo de documento y número de documento y el sistema verifica que el formato del número de documento es correcto y que se corresponde con el tipo de documento seleccionado (si seleccionamos un NIE, pero introducimos un número con estructura de NIF, o un NIF donde falten dígitos). En estos casos, se podrá realizar todos los intentos que sean necesarios, el sistema no limita su número.

Por el contrario, cuando efectivamente se introduce una estructura numérica de documento correcta, si no se corresponde con lo informado por IRIS, el mensaje será diferente y solo tras el número de intentos permitidos, la entrega es bloqueada, y el envío pasa a situación de «Pendiente estacionar».

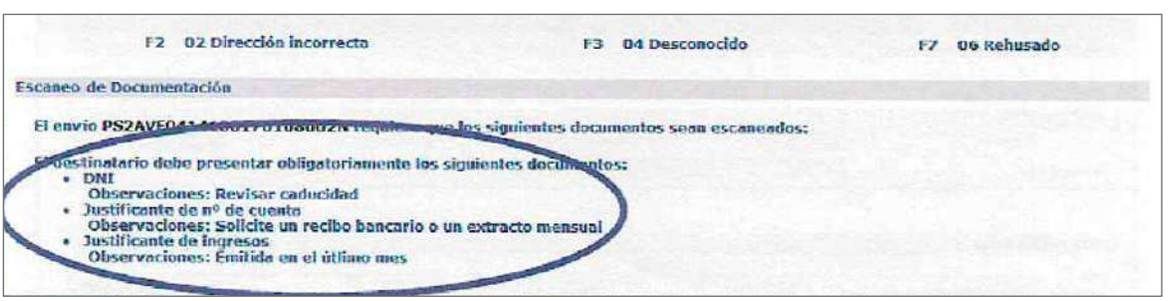
Si el formato es correcto y el número coincide con el informado por IRIS, tras pulsar el botón «Asignar», SGIE nos lleva a la pantalla para la firma en tableta. En este punto del procedimiento, ya no es posible modificar los datos del documento y destinatario. Se continúa con el procedimiento que viene siendo el habitual, recogiendo la firma en la tableta y se acepta la liquidación.

Modalidad EED + Escaneo y validación

Se lee el código del envío en SGIE en el apartado Liquidación-Liquidación. Si es un envío con entrega segura y validación de DOI el siguiente paso será:



Es importante prestar atención a las observaciones previas al escaneo que indica el sistema, ya que en ocasiones muestran acciones específicas para un cliente determinado:



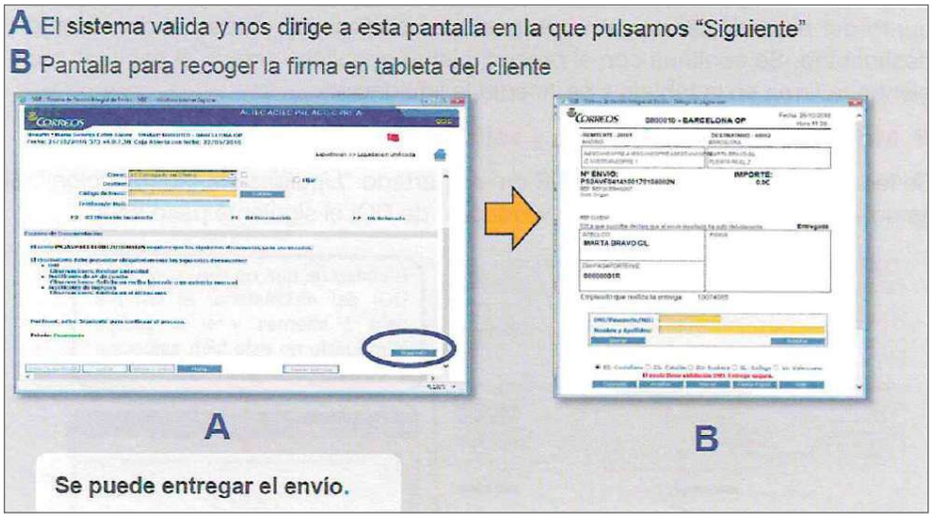
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Se procede a digitalizar el documento pulsando en «**Escanear**», teniendo en cuenta lo siguiente:

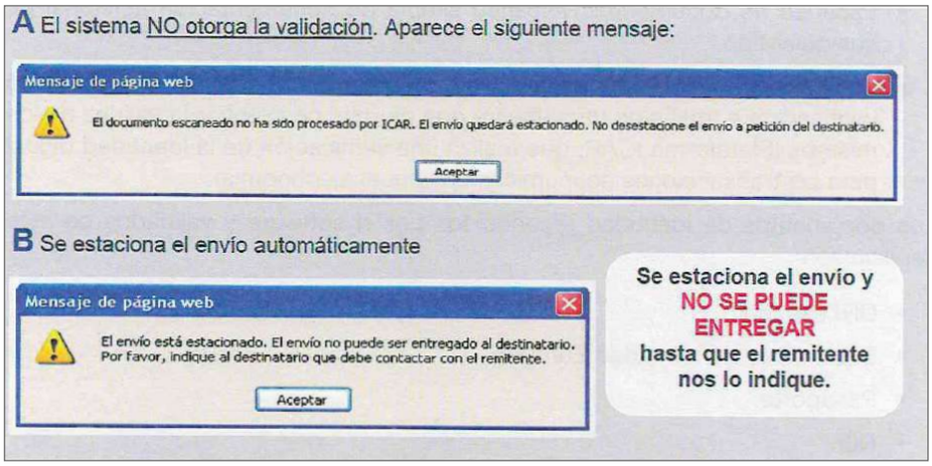
1. Antes de escanear en la multifunción, se pulsará 1° el botón ESCANEAR desde GESCAN (nunca después).
2. Si el documento tiene dos caras (p. ej., DNI), se tendrán que escanear ambas caras del documento.
3. No se escanearán fotocopias, solo originales.
4. El documento escaneado debe verse completo, no cortado.
5. El documento escaneado debe leerse recto, no girado.
6. No se escanearán documentos no solicitados («carta verde»).

Una vez finalizado el escaneo se pulsa en «Aceptar». Tras pulsar este botón, el sistema procede a realizar la validación del DO1. Se pueden dar tres situaciones:

1. Documento válido



2. Documento no validado



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

3. Repetir el escaneado

Para estos casos, los productos contratados se pueden completar con dos opciones:

- Escaneo de documentos: escaneo simple de documentación adicional de cualquier tipo.
- Escaneo con validación: escaneo de documentos de identidad, incluyendo verificación a través de un *software* que permite comprobar la validez de los mismos (Plataforma ICAR, que realiza una verificación de la identidad digital para las transacciones económicas en la nueva economía).

Los documentos de identidad reconocidos por el *software* y validados en este servicio son:

- DNI español.
- Documento de Identidad Europeo.
- Pasaporte.
- NIE.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Los requisitos necesarios para que el servicio se preste correctamente (aparte de contratar este valor añadido) son que:

- El cliente debe contratar el valor añadido de prueba de entrega electrónica.
- El cliente debe contratar el valor añadido de entrega exclusiva al destinatario.
- El cliente debe rellenar correctamente el campo «NIF de destinatario» en el fichero de prerregistro que enviará a Correos.

El detalle del servicio es el siguiente: el destinatario presentará el documento de identidad y es escaneado por el empleado de Correos.

En una primera fase, se validarán una serie de parámetros acordados con el cliente. Por defecto, serán los siguientes:

- Se valida que el documento escaneado es un documento de identidad reconocido por el *software.*
- Se valida que el destinatario es un mayor de edad.
- Se valida que el documento escaneado no es un carné de conducir.
- Se valida que el documento de identidad no está caducado.
- Se valida que la imagen escaneada está en color.
- Se valida que se han escaneado todas las caras del documento de identidad.

Si el documento de identidad no pasa las validaciones enumeradas, se le pedirá al destinatario que vuelva cuando el documento de identidad cumpla con los parámetros que no han sido validados correctamente. Por el contrario, si el documento pasa las validaciones, se realizará una segunda fase de validación.

En esta segunda fase de validación, se validará la integridad global del documento y el *software* determinará en qué porcentaje este documento de identidad es válido. En función del porcentaje de validación (ratio), se realizarán unas acciones u otras acordadas con el cliente (entregar el envío, estacionar o devolverlo).

Independientemente de la acción que se realice, se enviará al cliente el documento escaneado en formato electrónico, y además un informe de validación en formato electrónico donde podrá comprobar el detalle de las pruebas realizadas por el *software.*

Envíos con cobro de derechos de aduana

Algunos envíos procedentes de países no pertenecientes a la Unión Europea, así como de Ceuta, Melilla y Canarias, pueden venir grabados con importes por la realización de trámites aduaneros que han de ser cobrados al destinatario.

Estos envíos se grabarán por la Unidad de Internacional en la aplicación de entrada del sistema de aduanas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

De esta forma, la oficina dará de alta el envío en SGIE, cargándose automáticamente todos los datos del citado envío.

Envíos grabados en el Almacén de Depósito Temporal (ADT)

El empleado informa al cliente que, debido a la tipología de la mercancía o a su valor, Correos ha realizado la declaración correspondiente frente a la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) grabando al envío los suplidos correspondientes. Además, ADT (Correos Express) añade la tarifa correspondiente al trabajo de representación que realiza. Todos estos datos se muestran en los sistemas y en el anexo DTA que lleva el envío. Se procede a cobrar los importes al cliente.

Cuando el cliente decline la representación de Correos frente a la aduana, se procederá a liquidar el envío en SGIE como «Declina la representación de Correos». Posteriormente, la oficina debe encaminar el envío al ADT (calle Alfa s/n Edificio Correos Terminal de Carga Barajas 28042 Madrid). Debe constar el número de teléfono del cliente y si es posible también el correo electrónico, además de adelantar dicha información por correo electrónico: infocexadt@correosexpress.com.

De este modo, cuando el envío entre en el ADT, le pedirán al cliente el escrito solicitando que desea hacer el trámite por sus propios medios (personalmente o contratando a un tercero). Si el cliente habitualmente recibe envíos y desea hacer siempre el trámite por sus medios, cada vez que vaya a recibir un envío, y en cuanto salga del país de origen (antes de entrar en ADT), debe avisar de ello por internet en la página www.adtpostales.com, gestionando su autodespacho.

Entrega de envíos con derechos de aduana en oficinas de Canarias

Los envíos que llegan a las oficinas del área Insular (Canarias) con tratamiento aduanero para su entrega al destinatario deben llevar como documentación aduanera el Documento Interno de Liquidación (DIL) que recoge las cantidades tributarias a pagar por el destinata-

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

rio en la entrega y, en el caso de los envíos contra reembolso nacionales, la cantidad del reembolso; en el caso de reembolsos internacionales, el DIL no recoge el reembolso ni los derechos de giro, aunque sí están informados en SGIE.

Estos envíos que llegan a la oficina para su entrega irán acompañados de la siguiente documentación:

- **Para entregar al destinatario**
  - Factura de Correos.
  - Factura de la mercancía contenida en el envío.
- **Para custodia de Correos**
  - Factura de la mercancía.
  - Documento Interno de Liquidación (DIL), firmado por el destinatario.

La oficina deberá recoger la firma del destinatario en el acto de la entrega de los envíos como autorización de despacho aduanero. El DIL firmado por el destinatario se remitirá a Administración Postal de la provincia. Deberá de informarse al cliente a la entrega de los envíos que Correos remitirá a su domicilio por correo ordinario el original del DUA.

Antes de proceder a la entrega de los envíos, es importante que se realicen las siguientes verificaciones:

- **Comprobar que el envío/remesa llega con la documentación** para entregar al destinatario y para custodia de Correos.
- **Comprobar la coincidencia de las cantidades asociadas en SGIE y las recogidas en el DIL para cada envío.** En caso de no coincidencia, se abrirá incidencia al CAU, comunicándolo además al responsable provincial VEGA (actualmente llamada VEXCAN) (excepción Reembolso Internacional).
  En el caso de remesas es obligatorio entregar en el mismo acto todos los envíos pertenecientes a la misma. Si faltase algún envío de la remesa, se comunicará al responsable VEGA (actualmente llamada VEXCAN) de la provincia.

Envíos con tasa de devolución

Se debe cobrar la tasa correspondiente a la devolución, ya que esta no está incluida en el importe del franqueo, esta tasa será igual a la tarifa correspondiente al envío, sin los valores añadidos que pudiera tener (reembolso…).

En el caso de paquetería internacional, cuando hayan llegado devueltos, según las instrucciones dadas por el remitente en el propio impreso de admisión, hay que cobrar la tarifa correspondiente a la modalidad de devolución elegida, independientemente del sistema utilizado para el envío al país de destino.

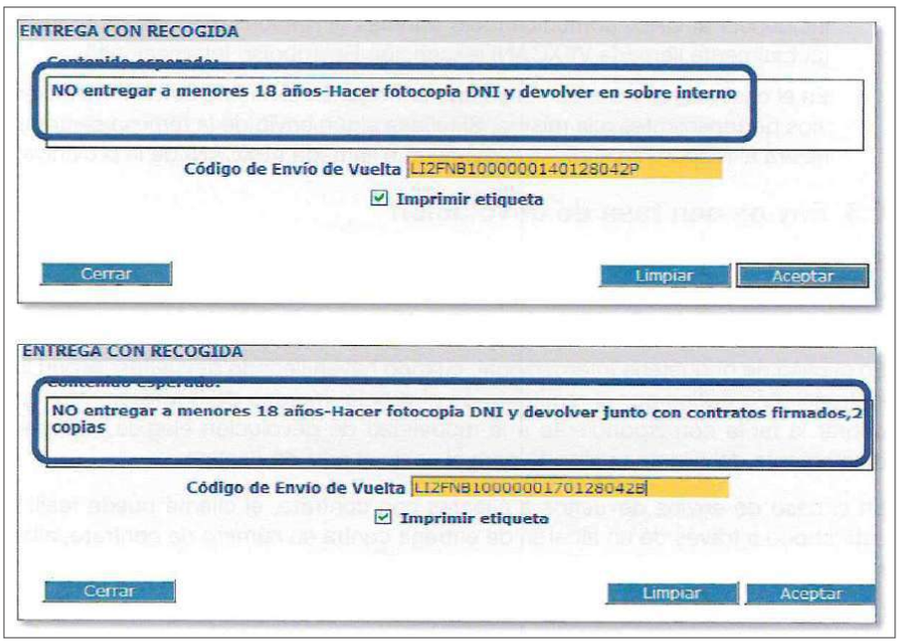
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En el caso de envíos devueltos a clientes con contrato, el cliente puede realizar este abono a través de un albarán de entrega contra su número de contrato, albarán que se debe registrar en la aplicación de albaranes de entrega.

En todos aquellos casos en que los envíos porten documentación, se debe retirar la documentación correspondiente para posteriormente proceder a su liquidación.

Entrega con recogida

Se «Acepta» tras firmar el cliente en la tableta y, a partir de ese momento, se desencadena la operativa de recogida documental y preparación del envío de vuelta (LI). Si es necesario, SGIE indicará que hay que imprimir la etiqueta del LI de vuelta.



Hay que seguir estrictamente las instrucciones de pantalla. El paquete de ida irá acompañado de un *packing list* conteniendo un sobre donde habrá que introducir la documentación solicitada. No hay que solicitar ni adjuntar en el sobre de vuelta más documentación que la que aparece en pantalla. Para finalizar, se inserta la documentación solicitada en el sobre, se pega la etiqueta LI, y se lee el código LI en la pantalla de SGIE, cursándose posteriormente a destino.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Cuando el código del LI de vuelta no coincida con el prerregistrado por el cliente, el sistema informará del error que impedirá finalizar el proceso de entrega, sin la verificación de que el LI es correcto no se puede realizar la entrega. Igual ocurre cuando el destinatario del envío de ida no aporte la mercancía/documento solicitado para el envío de vuelta, se deberá liquidar como «No entregado: Falta envío de vuelta». En ambos casos automáticamente el envío de ida se estaciona, siguiendo el procedimiento habitual para los envíos estacionados.

Buzón de vacaciones

Todos los sobres colectores de Buzón de Vacaciones que se reciban en la oficina de referencia asociada a la Unidad de reparto del domicilio del cliente que tiene contratado dicho servicio se recibirán con una etiqueta en la que figura:

- El código del buzón, donde los primeros siete dígitos son el CODIRED de la oficina en la que ha sido dado de alta.
- El CODIRED y nombre de la oficina.
- Un código de barras cuyo número es el código del buzón de vacaciones, más el secuencial de los sobres emitidos.

Procediendo a dar de alta los sobres en la oficina a través de SGIE según su recepción:

- Por recepción automática de avisados, junto al resto de los envíos recibidos de la unidad de reparto desde el menú **Entradas > Recepción de avisados.**
- De forma unitaria, cuando no estén incluidos en el despacho, desde el menú Entradas-Alta Almacén, verificando que esté seleccionado automático.

En esta pantalla, al leer el código del sobre colector, aparece el código del buzón de vacaciones al que corresponde dicho sobre y el nombre del titular del mismo. Y al cliquear en «Cerrar almacén» aparecen en pantalla los envíos asignados a buzones de vacaciones en la oficina. Al buzón de vacaciones solo se asignan los sobres colectores que contienen correspondencia ordinaria y avisos de llegada, los certificados van al canal de avisados como cualquier otro envío avisado.

Cuando el titular o autorizado pase por la oficina a recoger los envíos recibidos antes de la finalización del contrato de buzón de vacaciones (recogidas esporádicas), al tener este servicio la misma funcionalidad que en un apartado postal, desde el menú Liquidación, se lee el código de barras del sobre colector indicando como causa «Entregado en oficina».

Se asume la entrega y aparece una pantalla como en el resto de entregas. Al hacer la entrega, se darán de baja en la oficina. Los sobres recogidos quedarán registrados en el buzón con el nombre y número del DOI de la persona que lo ha recogido.

Al vencimiento del plazo contratado por el cliente, saltará una alarma en SGIE-oficinas (al abrirlo), avisando que el contrato buzón de vacaciones finaliza en tal fecha, comunicando por

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

SMS la finalización del servicio al cliente. A continuación, la operativa vendrá determinada por la opción que el cliente seleccionó al formalizar el contrato, recogida en la oficina por el titular o titulares o entrega a domicilio:

- En el primer caso, se determinará un plazo de permanencia, para su recogida en la oficina, que será igual a la recogida de un apartado postal, la fecha de finalización está en el contrato.
- En el segundo caso, la oficina de referencia preparará un envío con todo el correo recibido (los envíos registrados están como avisados y caducan en su plazo), con una caja de embalaje (línea verde) utilizando el tamaño adecuado al volumen de envíos, y se le dará curso a la unidad de reparto correspondiente (URO o USE), para su entrega al destinatario como un envío registrado. La operativa consiste en sacar un listado donde estarán anotados los sobres colectores que haya que enviar a la Unidad, la cual la da el sistema, al dar de baja el producto, dicho listado acompañará a los sobres colectores.

El paquete formado por el contenido anterior llevará adherida una etiqueta con el número de buzón de vacaciones (un código de barras que debe tener menos de 23 dígitos), los datos del destinatario con el domicilio, además del número y denominación de la unidad de distribución asociada. Con esta etiqueta el envío estará controlado ante cualquier incidencia.

Recepción, tratamiento y entrega de envíos contra reembolso

Las oficinas entregarán los reembolsos recibidos que por sus características no tengan entrega domiciliaria, y aquellos que hayan sido avisados por las unidades de reparto correspondiente, tanto de ordinaria como de servicios especiales.

Los reembolsos que han salido a reparto y no han podido ser entregados llegan a la oficina acompañados por el correspondiente listado emitido por SGIE, y se reciben con las mismas formalidades que el resto de envíos avisados por las diferentes unidades de reparto o unidades de servicios especiales, dándolos de alta en SGIE, asignándole al almacén de la propia oficina, no siendo necesario introducir los datos de remitente y destinatario.

Para el resto de envíos con reembolso una vez que se dan de alta en SGIE, se tendrá en cuenta todo lo relativo a cualquier incidencia con los importes a cobrar:

Envíos con origen nacional

Si no figuran los importes en SGIE de envíos sin prerregistro admitidos en la red de oficinas o de envíos de grandes clientes (con prerregistro) sin documentación específica, se debe abrir incidencia en el CAU. Si transcurridos cinco días hábiles siguen sin aparecer los importes en SGIE, se devuelve el envío liquidándolo en SGIE como «Devuelto a cliente sin información».

En caso de que durante la verificación de importes se compruebe que no existe coincidencia entre el importe recuperado de SGIE y el que figura en la etiqueta impresa por IRIS del

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

envío, se debe proceder a identificar la unidad de admisión (oficina o UAM) por los datos que figuran en SGIE y se comunica por correo la divergencia de importes.

La unidad de admisión comunicará, respondiendo a este correo en el plazo máximo de 24 horas, la corrección en IRIS del importe solicitado. Si no hubiera respuesta de la unidad de admisión en el plazo de cinco días hábiles, se deberá realizar una segunda petición de resolución de «Incidencia de importe de reembolso, segunda petición», remitiendo también una copia al correo de la Gerencia de Productos y Servicios correspondiente o al jefe de Producción, según corresponda, que deberá intervenir para que se resuelva.

Transcurrido un plazo de diez días hábiles sin respuesta desde la primera comunicación de incidencia, se devolverá el envío al remitente indicando en la cubierta como causa de devolución «Incidencia de importe de reembolso» y liquidándolo en SGIE como «Devuelto a cliente. Sin información», al igual que en los casos en que sea imposible la identificación de la Unidad de admisión o la comunicación con ella.

No se podrá modificar el importe de la cubierta de un envío, aunque no coincida con el que nos ha confirmado la Unidad de origen, en estos casos, se hará ver al receptor que el importe correcto es el del sistema informático. Todas las incidencias de importes de reembolsos deberán ser archivadas como parte de la documentación de SGIE.

Envíos con origen internacional

En caso de que durante la verificación de importes se compruebe que no existen todos los importes o que no existe coincidencia entre el importe recuperado por SGIE y el que figura en la cubierta o documentación del envío, se debe proceder de la siguiente manera:

- **Envíos grabados por la aduana:** se debe abrir incidencia en el CAU.
- **Resto de envíos:** comunicar la incidencia al correo electrónico habilitado para tal efecto.

En cualquiera de los casos, transcurrido un plazo de cinco días hábiles sin aparecer los importes en SGIE o sin respuesta desde la primera comunicación de incidencia, se devolverá el envío indicando como causa de devolución en la cubierta «Incidencia de importes» y liquidándolo en SGIE como «Devuelto a cliente. Sin información».

No se debe entregar ningún envío en que la cantidad cobrada no coincida con la que el sistema SGIE indica.

Entrega de envíos contra reembolso

Cuando el cliente se persona en la oficina de Correos, con el correspondiente aviso de llegada (M-4, M-4-0, mensaje SMS o *e-mail*), el empleado localiza el envío, y lo entrega previa identificación del destinatario y cobro de importe consignado en la etiqueta de la cubierta del envío, que debe coincidir con el que viene informado de SGIE. Se recoge la fecha y la firma del destinatario o persona autorizada, en la tableta digitalizadora.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En los envíos contra reembolso que no circulen como carta ni con valor declarado, el remitente puede autorizar al destinatario a comprobar el contenido antes de realizar la recepción del envío. Esta circunstancia debe venir indicada en la cubierta del mismo, pudiendo en este caso el destinatario proceder a examinar el contenido en presencia del empleado, decidiendo una vez examinado si lo recoge o lo rehúsa. Una vez cobrada la cantidad del reembolso y entregado el envío al cliente, no podrá ser rehusado por el destinatario. Las cantidades satisfechas por el destinatario tienen que integrarse en el código de control de cobros.

A la hora de liquidar las cantidades recibidas por los destinatarios, con la funcionalidad del código de control de cobros, ya no es necesario confeccionar manualmente los giros procedentes de los reembolsos, el sistema lo realiza automáticamente en el momento en que se confirma dicho código en IRIS, el proceso de la operativa a desarrollar será:

- El personal de admisión de ventanilla liquida los importes de los reembolsos nacionales e internacionales cobrados a los clientes al responsable de la unidad. Para ello se sirve del informe «Cuadre de la Unidad» por usuario y del listado de reembolsos cobrados.
- El responsable, una vez verificado que los importes liquidados son correctos y coinciden con el cuadre de unidad de la oficina, genera por SGIE el código de control de cobros.
- El responsable confirmará en IRIS el código y los importes serán incorporados en las cuentas correspondientes del balance de oficina. Con ello, los giros procedentes de los reembolsos cobrados serán confeccionados por el propio sistema, no de forma manual como se hacía anteriormente.
- Para el caso de los reembolsos de unidades de reparto, unidades de servicios especiales y oficinas satélites, el procedimiento es similar: estas unidades generan códigos de control que el responsable de la oficina deberá confirmar en IRIS.

En los casos en que los reembolsos internacionales se acompañen de la libranza internacional, una vez generado el giro y verificado que los datos son correctos, se deberá enviar a la Subdirección de Servicios Financieros (Unidad de Envío de Dinero).

Entrega de expediciones

Para realizar la entrega de los envíos acogidos a la prestación de expedición, se accede a SGIE, Liquidación-Liquidación-Entregado en oficina, asemejándose a la liquidación como entrega múltiple, para ello se tiene que marcar en SGIE el *check* «Entrega Múltiple», y leer el código de barras de todos los envíos que componen la expedición, seguidamente el empleado cumplimenta en SGIE (nombre, apellidos y número del documento de identificación) y, por último, el destinatario deberá consignar, con el lápiz de la tableta en el recuadro habilitado para ello, su firma.

La operativa es exactamente la misma con independencia que sea:

- **Completa:** la entrega de dichos envíos solo es posible si afecta a la totalidad de los bultos o envíos que la componen. Se entrega la misma como una relación de envíos o bultos con un mismo remitente, destinatario y producto.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Parcial:** la entrega de dichos bultos es posible hacerla fraccionada si no estuvieran todos los bultos en el almacén de la oficina. Se entrega como una relación de envíos o bultos con un mismo remitente, destinatario y producto.

Entrega productos telegráficos y fax

La recepción de los envíos telegráficos y fax por parte de las oficinas de referencia para su entrega pueden llegar por dos vías:

- **A través del buzón electrónico,** operativa que se realiza igual a la descrita para las unidades de reparto, estos envíos se tendrán que imprimir y tratar, dependiendo de su modalidad (telegramas, burofax, avisos de servicio) y destino, como apartados o lista de correos.
  Las oficinas mixtas recibirán, además de los destinados a apartados y lista de correos, los envíos para el reparto, los cuales se tienen que imprimir y asignar a la sección correspondiente, como el resto de certificados.
- **A través de las rutas establecidas** desde las Unidades de reparto que traen los envíos avisados.

Correos no presta el servicio de entrega de faxes recibidos desde un fax particular, por lo que si llega a la oficina alguno de estos, no se realizará la entrega del mismo.

A continuación se separan los que vienen dirigidos para la unidad de entrega de la oficina, bien a lista o apartados, dándolos de alta en SGIE, como cualquier otro envío registrado en el almacén correspondiente, apartados o no domiciliaria y lista.

La liquidación de estos envíos se hace como la del resto de envíos registrados, seleccionando en **SGIE Liquidación > Liquidación,** leyendo el código de barras para que el cliente pueda firmar en la tableta digitalizadora, previa anotación por parte del empleado de los datos del destinatario y su documento de identificación.

En los telegramas y burofax que tengan prueba de entrega física PEF (PC-Acuse de recibo), se deberá asignar receptor, al igual que si lleva prueba de entrega electrónica PEES-Telegráficos. Una vez entregados el sistema generará un telegrama AA para los de entrega física, y en la unidad de reparto, a través del buzón electrónico, se imprimirá el telegrama AA, dirigido al remitente, donde se le informará de la entrega del envío (hora, fecha, nombre y apellidos del receptor y número del documento con el que se identificó) y si es de entrega electrónica, el cliente recibirá un correo electrónico informándole del resultado de la entrega, en la dirección *e-mail* que indicó en el momento de su admisión.

Con la extensión del buzón electrónico a todas las oficinas de España, el reencaminamiento a otra unidad de estos productos se realizará a través del propio buzón electrónico, y se agiliza así esta operativa, excepto en los casos en que esté asignado a un almacén, donde se tendrá que utilizar la funcionalidad de liquidación de malo, no siendo necesario postalizarlo, ya que se recupera en destino a través del buzón electrónico.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Se han activado una serie de controles para el buzón electrónico, que impiden cerrar la caja de SGIE si se detectan malas prácticas en la gestión del buzón:

- **Número máximo de horas en pendiente:** existe un máximo de horas que un burofax puede estar en el buzón electrónico en situación de pendiente. Este máximo se ha establecido en 72 horas, transcurridas las cuales, si no se ha realizado ninguna acción, el punto de control impedirá cerrar la caja de SGIE.
- **Número de horas para que un envío evolucione:** este control hace que un burofax que ha sido impreso, pero sobre el que no se ha vuelto a realizar ninguna otra acción, evolucione al estado de pendiente transcurridas 72 horas. Esto no impide cerrar la caja de SGIE, pero si no se realiza ninguna otra acción, transcurridas otras 72 horas, se activa el punto de control descrito anteriormente.

9.5.3. Posibles fraudes en la entrega de envíos

Ante un posible fraude en relación a la entrega de envíos contra reembolso, se pueden dar las siguientes circunstancias:

- **Se detecta el posible fraude antes de entregar el envío:**
  - Devolver al remitente. Si el cliente, antes de retirar el envío y ante su apariencia (tamaño, peso, etc.) sospechara de un posible fraude, y manifestará al empleado que realiza la entrega, este debe suspender la entrega del envío, y el propio cliente puede solicitar que sea devuelto al remitente por rehusado.
  - Devolverlo al Almacén de la oficina. Ante la sospecha de un posible fraude, el cliente puede manifestar su intención de denunciar el hecho a la policía, por lo que solicita que el envío permanezca en el almacén hasta ser declarado sobrante. En este caso, el empleado debe comunicar al cliente que ha de presentar copia de la denuncia y procederá a colocar de nuevo el envío en el almacén de la oficina.

- **No se detecta el posible fraude antes de la entrega del envío,** por lo que se realiza la misma contra firma del destinatario y se cobra el importe del reembolso y se liquida en SGIE como entregado.

  Si el cliente, tras abrir el envío, comprueba que el contenido no se corresponde con lo esperado, manifestará que se trata de un posible fraude, y el empleado le debe comunicar que, para proceder a cualquier actuación, tendrá que presentar en la oficina una copia de la denuncia, en la misma fecha en que se detecte el posible fraude y que, en cualquier caso, toda actuación encaminada a detener el pago al remitente del envío deberá venir precedida de diligencias policiales o judiciales que así lo exijan.

  Una vez que el cliente aporta la copia de la denuncia, el director de la oficina procede a realizar las siguientes tareas:

  - Cambiar el envío de situación en SGIE, pasándolo a alta en almacén.
  - Enviar por fax la copia de la denuncia a la Dirección de Relaciones Institucionales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

– **Enviar un correo electrónico:**

- Asunto: posible fraude, código envío xxxxxxxxxxx.
- El texto del correo electrónico será: «Con fecha XX/XX/XXXX se ha recibido en esta oficina copia de la denuncia relativa a un posible fraude».
  Denominación oficina. Codired oficina. Código del reembolso. Importes reembolso. Fecha entrega.

Aunque se cambie la situación del envío, en ningún caso se devolverá el importe del reembolso al destinatario, procediendo en estos casos a contabilizarlo en la cuenta de Partidas Pendientes del Balance de Tesorería de la oficina, durante un plazo de siete días naturales para que el destinatario pueda realizar los trámites necesarios ante la autoridad administrativa o judicial y dar un tiempo suficiente para que puedan realizarse diligencias policiales o judiciales.

Si en el plazo de siete días naturales la oficina recibe diligencias policiales o judiciales exigiendo la paralización del pago al remitente del envío, en el momento de su recepción se procede a volver a cambiar la situación del envío, liquidándolo como entregado al destinatario, de igual manera que si no se hubieran recibido dichas diligencias.

Recibidas las diligencias policiales o judiciales, el director procederá a la confirmación en IRIS del código control de cobros al cierre de la jornada, como viene siendo habitual, y siempre que este no haya sido confirmado en fechas anteriores, en cualquiera de los casos, estuviera ya confirmado el código control de cobros o se confirme en la fecha de recepción de diligencias, el director procederá a realizar las siguientes tareas:

- **Enviar por fax la copia de las diligencias.**
- **Enviar correo electrónico:**

  – ASUNTO: posible fraude, código envío xxxxxxx,

  - El texto del correo electrónico será: «Con fecha XX/XX/XXXX se han recibido en esta oficina diligencias policiales o judiciales relativas a un posible fraude». Denominación oficina. Codired oficina. Código del reembolso. Importes reembolso. Fecha entrega. Número giro: solo si se dispone de este dato.

En el caso de que la copia de la denuncia sea aportada por el cliente en días posteriores, el envío estará ya en situación de «Entregado» y confirmado en IRIS el código control de cobros, el director de la oficina deberá comunicar al cliente que ya se ha procedido a realizar la orden de pago al remitente y que la oficina no puede realizar ninguna otra actuación. Solo con la presentación de diligencias policiales o judiciales exigiendo la paralización del pago al remitente del envío se puede intentar paralizar la orden de pago y solo será posible en el caso de que estas diligencias lleguen antes de su pago efectivo. En este caso, el director procederá a enviar copia de la denuncia a la Jefatura de Red de Oficinas de la que dependa.

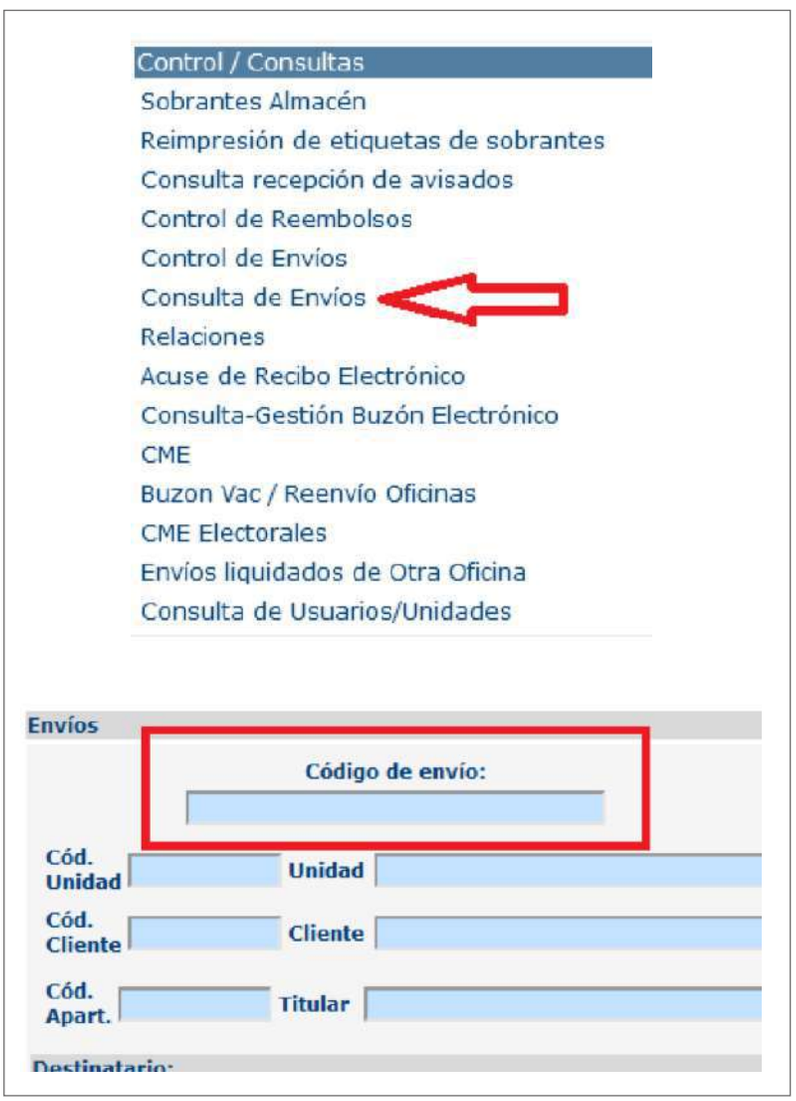
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

9.5.4. Entrega de envíos asignados en otra unidad

Para agilizar las posibles incidencias que puedan ocurrir a lo largo del proceso de entrega de envíos, se actualizó a una nueva versión de SGIE, con la posibilidad de entregar envíos avisados en nuestra unidad físicamente, pero que, sin embargo, están asignados en otra unidad en el sistema.

Anteriormente, cuando ocurría esto, y la oficina que iba a proceder la entrega pulsaba el envío en el apartado de Liquidación, saltaba un mensaje de «Envío duplicado. Se encuentra en otra unidad». Con esto había que realizar varias acciones, la principal de ellas, ponerse en contacto con la unidad donde estuviera asignado el envío (para ello, se iría al apartado Consulta de envíos en SGIE.

Dentro de la pestaña Envíos, en la columna derecha, se encuentra el ítem Descripción, donde se puede visualizar la unidad a la que está asignada el envío para que puedan modificar su situación.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Una vez realizada esta acción, se daba de alta en el almacén; de esta manera quedaba registrado en la unidad donde se encontraba físicamente el envío y se podía proceder a su entrega.

Con la actualización, en el momento de liquidar un envío asignado a otra unidad, aparece una ventana emergente con el mensaje «El envío se encuentra en otra unidad. Para continuar con la liquidación pulse en aceptar». De esta forma el envío queda liquidado directamente.

No obstante, es importante conocer y manejar el anterior proceso por si hubiera algún fallo en este procedimiento que impidiera la liquidación automática.

9.5.5. Liquidación automática de sobrantes en oficinas

Este apartado se preparó para agilizar la devolución de sobrantes en las oficinas, de esta forma, se automatiza la actual liquidación manual.

Actualmente coexisten en SGIE las dos formas de liquidación.

Los pasos a seguir son los siguientes:

1. Acceder a SGIE en el apartado Control/Consultas y pulsar en Sobrantes almacén.
2. Seleccionar la fecha, marcar los filtros (en caso necesario, o por parte del usuario para acotar) y pulsar Aceptar.
3. Aparecerá una lista con todos los envíos pendientes de liquidar. En la parte inferior, se pulsará en Liquidación automática.
4. Posteriormente, el sistema muestra un resumen con los envíos liquidados. En el mismo aparecen Envíos Liquidados o Envíos No Liquidados con un número.

Si algún envío aparece como No Liquidado, se deberá proceder a investigar la causa, y liquidarlo de forma manual, para su correcta liquidación.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Frente a la pantalla de resumen, pueden haber dos opciones:

a) **Pulsar en Volver, para posicionamiento en la pantalla principal de SGIE.**

- Observar si la casilla de Reetiquetar está activa, esto quiere decir que hay algún envío pendiente de reetiquetar por pertenecer a la familia de envíos reetiquetables. En estos casos, se debe pulsar volver.
- Posteriormente aparecerá una pantalla con la secuencia de reetiquetado, donde indica el código de paquete a reetiquetar y el número de orden.
- Conforme se vaya pulsando en Reetiquetar, se debe avanzar al siguiente envío y así generar las etiquetas de devolución.
- Una vez generada la etiqueta de devolución, que saldrá por la etiquetadora asignada al puesto en uso, esta se adhiere al envío para su curso en ruta.

b) **Detalles a tener en cuenta:**

- Si algún envío no se liquida correctamente o se selecciona un día diferente al actual, el sistema no modifica estos envíos y aparecen como No Liquidados.
- Finalizada la liquidación, se ha de verificar que no existen más Sobrantes, realizando de nuevo la consulta del paso 1.
- Se cumplimentarán los campos obligatorios para la devolución y se adherirá la etiqueta de sobrante en cada envío.

9.5.6. Gestión y liquidación de servicios rurales. Oficinas auxiliares

Supervisar estampilladoras, productos para venta y financieros a los Servicios Rurales

La oficina técnica de la que dependen los Servicios Rurales es la encargada de llevar el control financiero de los movimientos de metálico generados por la actividad de la Oficinas Auxiliares. Los aspectos sobre los que debe desarrollarse este control son:

- Control de estampilladoras y gasto de estampillas adscritas a oficinas auxiliares.
- Asignación y control de productos para la venta (sobres, embalajes, etc.).
- Puesta al pago y liquidación de giros (a través del código de control de cobros, CCC, para el caso de concentradoras de servicios rurales, CSR, u oficinas satélites, OS).
- Liquidación de reembolsos entregados (a través del código de control de cobros, CCC, para el caso de concentradoras de servicios rurales, CSR, u oficinas satélites, OS).

NOTA. En este proceso no se detalla el procedimiento de liquidación de giros y reembolsos a través del CCC, ya que no difiere del establecido para el resto de unidades.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Dar de alta la estampilladora en IRIS

El responsable de la oficina técnica con oficinas auxiliares que dispongan de estampilladora debe verificar que estas estampilladoras están dadas de alta en IRIS. Si no es así, tienen que proceder a darlas de alta para poder llevar el control del gasto de estampillas. En las imágenes se ilustra el procedimiento de alta de estampilladoras de oficinas dependientes.

NOTA. Suministro y control de rollos de estampillas. (Estas tareas son de exclusiva competencia de la oficina auxiliar o servicios rurales).

Suministrar un fondo de provisión

La oficina técnica es la encargada de suministrar un fondo de provisión a las oficinas auxiliares para hacer frente a los cambios que deba dar a los clientes como consecuencia de sus operaciones de venta. Esta gestión la realiza el director de la oficina.

Asignar productos para la venta

La oficina técnica tiene que suministrar productos para la venta suficientes, especialmente sellos, sobres y embalajes, a las oficinas auxiliares y servicios rurales dependientes. El procedimiento se realiza a través de IRIS.

NOTA. Es responsabilidad del director de la oficina técnica que los servicios rurales dependientes tengan productos para venta en número y variedad suficiente. Para ello, cuando las ventas del servicio rural lo aconsejen, debe generar una nueva remesa, garantizando siempre un stock mínimo y suficiente.

Liquidar importes

Al finalizar la jornada, el servicio rural debe liquidar los importes (ventas de estampillas, productos para la venta y otros servicios y giros) con la oficina técnica de la que dependa.

La liquidación se realizará por el procedimiento habitual, bien en propia mano o a través de valija.

Liquidar importe de estampillas

Todos los días el servicio rural responsable de una expendedora de estampillas tiene que liquidar los importes procedentes de la venta de estampillas con la Oficina Técnica de la que dependa.

- Diariamente la oficina auxiliar o servicio rural con máquina expendedora de estampillas enviará a la Oficina Postal de la que dependa, el producto de la venta de estampillas por el procedimiento habitual, remitiendo el *ticket* diario de borrado de la máquina.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Al finalizar el mes, la oficina auxiliar o servicio rural enviará el *ticket* de gran total correspondiente al mes que corresponda, a la unidad de administración postal de la zona a la que corresponda, para control de ingresos de la máquina, dejando archivada una segunda copia en la propia oficina auxiliar o servicio.
- La Oficina Postal controlará los ingresos de las máquinas expendedoras de estampillas dependientes de ella, mediante los *tickets* diarios.
- En el caso de que se produjera inutilización de estampillas de franqueo y haya sido ya contabilizado por la máquina, se enviarán a la oficina postal, junto con el *ticket* diario de liquidación, las estampillas inutilizadas, descontando el franqueo del importe inutilizado del ingreso o remesa de metálico a realizar, para que la oficina postal tenga constancia de la diferencia producida. Este franqueo inutilizado se incorporará en el campo correspondiente, en el momento de registrar en IRIS el gasto de estampillas de la máquina.

NOTA. Los importes de las estampillas han de enviarse diariamente a la oficina postal, junto al borrado de la máquina y a los envíos que han de ser dados de alta en IRIS, ya que es necesario realizar el control del gasto de la estampilladora con las facturas simplificadas que va a generar IRIS al dar de alta los envíos e ingresar los importes del correo ordinario.

Liquidar importe de envío de dinero

Diariamente el servicio rural liquidará con la oficina técnica los giros trabajados:

- **Giros admitidos:**
  - Importe y formularios de admisión que llevan incluida a DAE. Hay que recordar que, como establece el proceso de admisión de rurales, la admisión de este producto por los servicios rurales tiene carácter provisional, en tanto no se produzca su admisión definitiva a través de IRIS en la oficina técnica de la que dependa el servicio rural.
- **Giros pagados, avisados, devueltos, etc.**
  - Importe y formularios de pago firmados, si son pagados.

Liquidar importe de productos para la venta

Diariamente el servicio rural liquidará con la oficina técnica de la que depende el importe de la venta de productos. En la liquidación deberá aportar:

- Importe correspondiente a la venta de productos del día.
- Listado manual de productos vendidos y número de unidades.

NOTA. Los importes de las ventas se deben enviar todos los días para que la oficina, al grabar en IRIS las ventas, pueda generar la factura que se debe entregar al cliente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

9.6. Otros procesos

9.6.1. Valijas, buzones, Citypaq y recogidas

Valijas

Recepcionar valijas

Recepcionar las valijas comprobando en SGIE (**SGIE > Valijas > Entregas**) que están todas. Si no falta ninguna le daremos a Confirmar. En caso contrario desmarcaremos las que faltan dándole a Confirmar.

Esa información llega al responsable de valijas y desde aquí se le comunica al comercial.

Si se detectase alguna valija mal encaminada, se seguirá el proceso de «Curso mal encaminado» referenciado.

Repartir valijas

El reparto de **valija unitoque** consiste en entregar y recoger valijas de un cliente a la vez, en el mismo momento.

El reparto de **valijas bitoque** consiste en hacer la entrega de valijas a primera hora e ir a recoger valijas a última hora.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Entregar y recoger la valija

Entregar la valija al cliente en el punto de entrega concertado. No se firma nada.

Recoger la valija al cliente en el punto de entrega concertado. No se firma nada.

El personal de reparto comunicará al responsable de la unidad las valijas que ha recogido. El responsable se asegura en SGIE (**SGIE > Valijas > Recogidas**) de que las valijas recogidas coinciden con las mostradas en la pantalla.

Volver a la unidad con la valija

Si no ha sido posible la entrega de la valija, se regresará a la unidad con ella para tratar la incidencia con el responsable de la unidad y volver a intentar la entrega en el siguiente turno o al día siguiente.

Se tratará de hacer la entrega salvo instrucción contraria (comercial, cliente, etc.).

El responsable de la unidad deberá desmarcar en el módulo de valijas de SGIE (SGIE-Valijas-Entregadas) las valijas no entregadas, al igual que desmarcará las valijas no recogidas (SGIE-Valijas-Recogidas).

Recogida de buzones

El proceso que se detalla a continuación lo realiza el personal de recogida de buzones.

Preparar las bandejas o sacas vacías para la recogida

Se preparan las sacas para los posibles cambios y bandejas vacías necesarias para efectuar la recogida de buzones. La saca se cambia solo en el caso de que esté muy sucia o deteriorada.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Recoger la hoja de ruta, llaves y partes de incidencia

Se recogen las llaves de los buzones de la ruta y la hoja de ruta.

En la hoja de ruta o en un parte se informa sobre las altas, bajas, modificación de ubicación o incidencias, comunicadas por mantenimiento de buzones.

Una vez realizada la ruta, la hoja de ruta, se devolverá firmada con las incidencias que hayan podido ocurrir en el transcurso de la recogida.

Cargar sacas o bandejas vacías

Se cargan las sacas o bandejas vacías en el vehículo, para efectuar la ruta.

Controlar horario de salida de ruta

Es importante que los buzones se recojan a la hora establecida para cumplir con los requisitos de calidad en plazo establecidos. Los responsables se han de asegurar de que se cumplen los horarios de salida.

Ir al primer buzón de la ruta

Se accede al primer buzón establecido en la hoja de ruta, se abre el buzón y se descuelga la saca que está en el interior. Se vuelca el contenido en la saca de la bandeja correspondiente.

Si el buzón no puede abrirse, se anotará la incidencia en la Hoja de ruta, detallando el problema.

NOTA. Es importante asegurarse de que no queda ningún envío en el interior del buzón.

Incidencias para mantenimiento

Se anota la incidencia en la hoja de ruta, por ejemplo:

- Buzones deteriorados.
- Vandalismo.
- Atasco en la cerradura.

Se retorna a la unidad de reparto correspondiente. En algunos casos, se deposita directamente en las oficinas dependientes.

Descargar y etiquetar bandejas

Se descarga el contenido de las bandejas y se etiqueta la bandeja con la etiqueta Buzones.

Entregar hoja de ruta

Se entrega al responsable de la unidad la hoja de ruta (con las incidencias de las recogidas, si las hubiera) que debe controlar la hora de llegada de la ruta.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Citypaq

Operativa de entrega

Comprobar envío

Se comprobará si el envío proviene de:

- **Una tienda asociada** (códigos PO: Envío a Citypaq con plazo 72 horas, PM: Envío a Citypaq con plazo 48 horas, PY: Envío a Citypaq con plazo 72 horas, PW: Envío a Citypaq con plazo 48 horas).
- **Compra directa del destinatario y admitido por Correos:** cualquier tipo de envío ordinario, certificado o de paquetería (excepto los envíos que necesiten un trámite personal, es decir, que necesiten por ley, identificación del destinatario, o que tengan importes a cobrar) en el que conste un destinatario y su código asociado de Citypaq de 8 letras, legibles.
- No se transformarán envíos ordinarios para depositar en Citypaq, excepto los procedentes de Amazon o que vayan dirigidos a un dispositivo con contrato de estafeta (tienen que llevar la palabra PRIME delante de la dirección), el resto se devolverán al remitente si circulan por Correos o se rehusarán si los trae otro operador.

Los envíos que circulan como productos de Correos irán dirigidos con la nueva dirección *online:*

CÓDIGO DE USUARIO + NOMBRE Y APELLIDOS

CITYPAQ + DIRECCIÓN DE CITYPAQ

CÓDIGO POSTAL + POBLACIÓN + PROVINCIA

- Compra directa del destinatario, remitido por otro operador y dirigidos a Citypaq PRIME, constando destinatario y su código asociado de Citypaq de 8 letras, legible.

Los envíos que se reciban de otros operadores llevarán la siguiente dirección:

CÓDIGO DE USUARIO + NOMBRE Y APELLIDOS

PRIME + DIRECCIÓN DE LA UNIDAD OPERATIVA ASOCIADA (LOCAL CORREOS)

CÓDIGO POSTAL + POBLACIÓN + PROVINCIA

IMPORTANTE. Si la dirección de compras *online* no incluye la palabra PRIME, no se recogerá ningún envío entregado en la unidad de reparto por otros operadores o transportistas.

No deben llegar envíos con importes asociados. Si llegara alguno, no se transformarán y se enviarán directamente a la oficina de referencia para que se entregue en lista.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

NOTAS.

* Si el envío ha sido remitido por una tienda asociada y no tiene prerregistro, al darlo de alta en la unidad se estacionará y se dará incidencia al CAU pero indicándoles que la incidencia es de IRIS y no de Citypaq.
* Si el envío ha sido admitido por Correos, se identifica como compra directa, pero no tiene código o es ilegible, y si consta el nombre y apellido de cliente, podrá conocerse su código mediante la consulta en SGIE «Consulta usuarios Citypaq». Si no fueran legibles ni el código de 8 letras ni el nombre y apellidos o en la consulta no aportara los datos necesarios, se devolverá por señas insuficientes.
* Si el envío ha sido remitido por otro operador, y no tiene código o es ilegible o no contiene la palabra PRIME, se devolverá a dicho operador en el mismo momento de la recepción.

Convertir a Código Citypaq

Se convertirán a código city los envíos admitidos en Correos y los remitidos por otros operadores siguiendo los siguientes pasos:

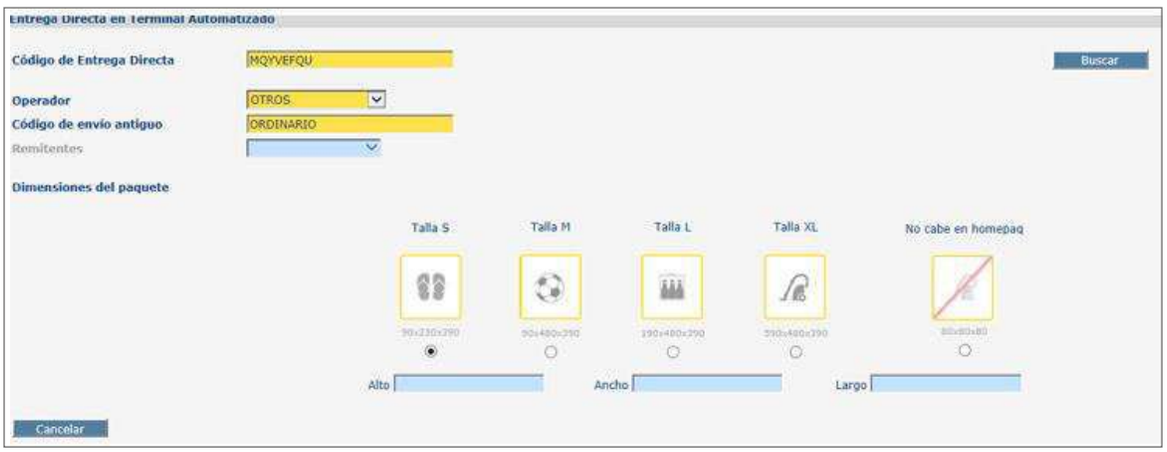
- Pinchar en la opción de «**Entrega directa en terminal automatizado**».

Imagen 1

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- El sistema llevará a una pantalla en la que se deben introducir los datos del paquete. En el código de entrega se anotarán las 8 letras (código del cliente) y se aceptará.

- Al pulsar en «Buscar», se activará el operador indicando de dónde proviene el envío.
- Se introducirá el código antiguo del envío, se seleccionará el tamaño de este según las imágenes facilitadas y se aceptará.



- Si el envío es ordinario, al añadir «Ordinarios» permitiría reetiquetarlo.
- Una vez admitido el envío, se seleccionará «Prerregistrar».

- Reetiquetar, colocando la nueva etiqueta encima de la que viene de origen. En esta etiqueta y dentro del apartado donde vienen los datos del remitente, aparece una REF, que es el código identificativo de cada terminal TAP.

NOTA. Los envíos admitidos en tienda asociada no requieren conversión a código city.

Los envíos que circulan por Correos y van dirigidos a un Citypaq, para que no se queden pendientes en los sistemas y siguiendo el proceso establecido, deben liquidarse en SGIE directamente en liquidación de envíos, como convertidos a Citypaq.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

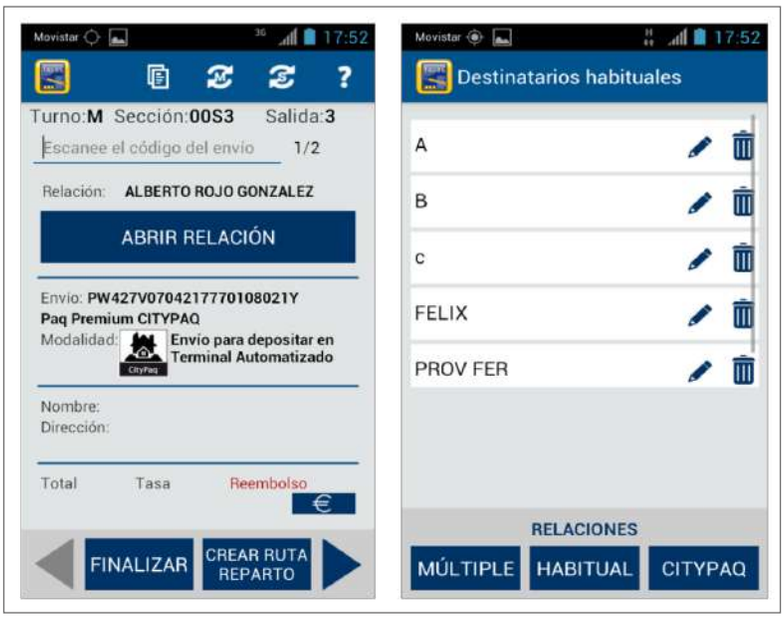
Dar alta en Unidad (Correos, tienda asociada y otros operadores)

Los envíos se darán de alta en la Unidad a través de SGIE o de las PDA.

Asignar a sección

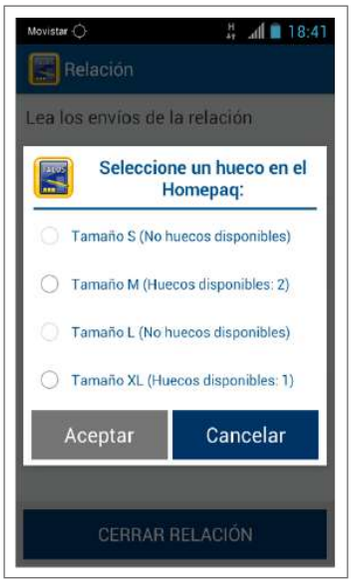
Cuando se recibe una expedición (un envío con varios bultos de un remitente para un mismo destinatario), se debe asignar a sección a través de TALOS (en la PDA), ya que en SGIE no sería posible puesto que los envíos no pueden separarse, introduciendo directamente los envíos en relación a Citypaq:

- Leer el primer envío con la PDA, y abrir la relación.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Escoger el hueco que se desee reservar.

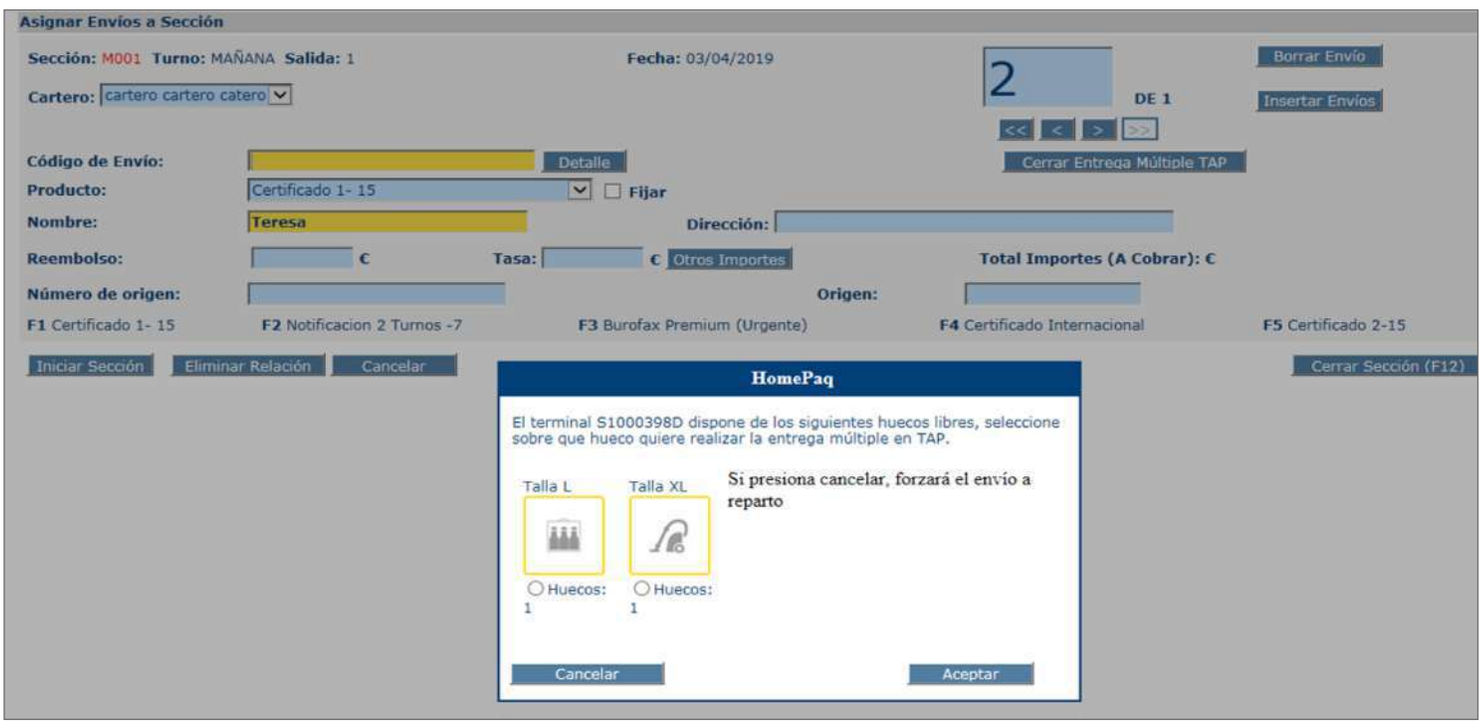


- Asignar todos los envíos que se van a depositar por relación.
- Cerrar la relación y pasar al siguiente envío. Para su entrega, saldrá el código de apertura al leer cualquier envío como siempre, no entregado, depositado en TAP.

Cuando se recibe una relación (varios-compras con varios-envíos), ya sean envíos de un mismo remitente para un mismo destinatario o de varios remitentes para un mismo destinatario, se puede asignar a sección a través de TALOS o de SGIE desde la funcionalidad Entrega Múltiple Citypaq, identificando la relación con el nombre del destinatario.

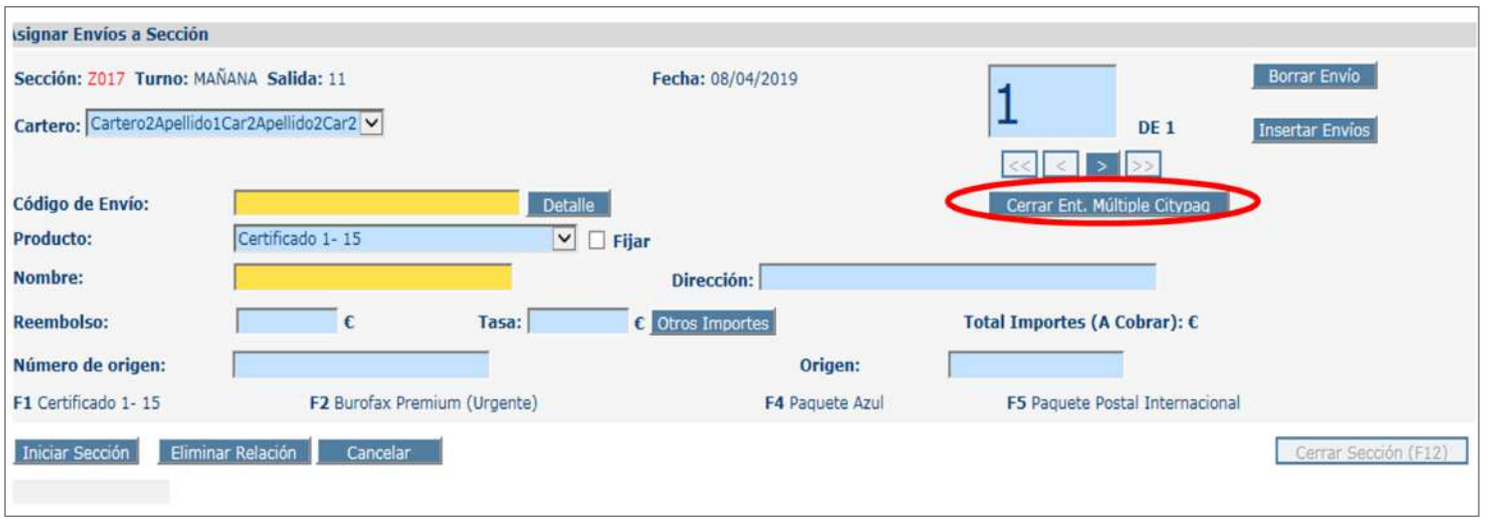
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

1. En primer lugar, se abrirá dicha funcionalidad y se introducirá un nombre para dicha relación.
2. Se leerán con la pistola los códigos de los envíos Citypaq correspondientes; en el momento en el que se lea el primer envío, saldrá la ventana para elegir el tamaño del hueco que mejor se adapte a dicha relación.



3. Una vez que se haya introducido la totalidad de los envíos, se cerrará dicha entrega múltiple mediante el botón «Cerrar Entrega Múltiple Citypaq».

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



4. Terminado este procedimiento, bien se continuará con la asignación de envíos a sección, o bien se cerrará la sección.

Si no hay hueco en el terminal y se dispone de teléfono del destinatario, se contacta con el mismo para consultarle si prefiere la entrega a domicilio del envío o que sea avisado.

Si no hay hueco en el terminal y no se dispone de teléfono del destinatario, no se asignan los envíos a sección (por falta de hueco), se deberá esperar 48 horas para ver si queda algún hueco libre en el terminal durante ese periodo, revisándolo en cada turno. Transcurrido ese periodo sin que haya quedado hueco en el terminal, se liquida desde «Liquidación envíos reparto» en SGIE como «Avisado de terminal automatizado».

Clasificar envío y alta en sección de reparto

Se clasifican los envíos, colocándolos en los carros/casilleros del personal de reparto correspondiente y se darán de alta en las secciones a través de la PDA.

Si no hay hueco en el terminal y se dispone de teléfono del destinatario, se contacta con el mismo para consultarle si prefiere la entrega a domicilio del envío o que sea avisado.

Si no hay hueco en el terminal y no se dispone de teléfono del destinatario, no se asignan los envíos a sección (por falta de hueco), se deberá esperar 48 horas para ver si queda algún hueco libre en el terminal durante ese periodo, revisándolo en cada turno. Transcurrido ese periodo sin que haya quedado hueco en el terminal, se liquida desde «Liquidación envíos reparto» en SGIE como «Avisado de terminal automatizado».

Si no hay ninguna incidencia, el personal de reparto depositará el envío en el hueco que se abra.

Solventar incidencia

La incidencia se solucionará dependiendo de qué problema se encuentre el personal de reparto:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

1. Hueco más pequeño que el envío.
2. Terminal bloqueado o que no reconoce el código de apertura de la PDA.

Hueco más pequeño que el envío

Reasignar hueco en el propio terminal

Si, al intentar depositar el envío en el terminal, el hueco es de dimensiones inferiores al envío, en el mismo momento se puede reubicar el envío mediante una opción que tiene el terminal en la cual reasigna automáticamente otro hueco con dimensiones apropiadas que estuviera disponible en ese momento. Si no hay hueco disponible en el terminal, el envío se llevará de vuelta a la unidad de reparto y se liquidará como incidencia en terminal automatizado.

Una vez resuelta la incidencia se intenta el reparto en el siguiente turno o se llamará por teléfono al destinatario y se acordará con él la entrega de dicho envío (entrega domiciliaria o entrega en oficina, en caso de avisarlo para llevarlo a la oficina de referencia se liquidaría como «Avisado de Terminal Automatizado»).

Si un envío, por las medidas, no entra en ningún compartimento del Citypaq, se liquida por Avisado por Exceso de Dimensiones en SGIE y se manda a la sucursal de referencia.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Terminal bloqueado o no reconoce el código de apertura de la PDA

Llamar a CAU (Centro de Atención al Usuario)

Si, al llegar, el terminal estuviera bloqueado, el personal de reparto llamará al teléfono del CAU para que le resuelva la incidencia en el momento, y si no fuera posible la resolución en ese momento, el envío será liquidado en la PDA como «Incidencia en terminal automatizado» y se llevará a la unidad.

La unidad en el turno siguiente comprobará si la incidencia está resuelta y volverá a intentar el depósito en el terminal.

Si el terminal no reconoce el código de apertura de la PDA, en este caso también se llama al CAU y se esperan instrucciones.

Liquidar envíos

Una vez que el envío ha sido depositado en su hueco, le llegará al cliente un SMS avisándole de que tiene cinco días para recogerlo.

Recoger envío por caducado

Si pasados cinco días naturales el cliente no ha ido a recoger sus envíos, se recibe un SR con el código de apertura correspondiente para recogerlo por caducado, se liquida en SGIE como avisado de terminal automatizado y se lleva a la oficina de referencia, donde permanecerá 15 días en lista a disposición del cliente.

En la oficina

Pasados los 15 días en la oficina de referencia, si el cliente no ha ido a recogerlo, el director de la oficina lo caduca como sobrante y se envía a:

- **Envío caducado remitido por una tienda asociada,** la oficina genera un DQ y se lo envían al remitente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Envío caducado remitido por Correos u otros operadores,** la oficina genera un DQ y se lo envían al CTP de Chamartín (Madrid) para su tratamiento como envío abandonado bajo el procedimiento reglado para este tipo de envíos.

Operativa de recogida

Imprimir el SR

Cuando tenemos recogidas de envíos admitidos o devueltos a través de Citypaq, llegará al buzón electrónico (**SGIE > Entrada > Buzón electrónico**) de la unidad un SR indicando que tenemos un envío y el dispositivo en que está, con el código de apertura correspondiente para recogerlo.

El responsable de la unidad imprime el SR correspondiente.

Asignar a sección

En las recogidas de Citypaq, solo se asigna a sección el SR como servicio, que se dará por realizado si el paquete se recoge, o se tratará la incidencia correspondiente si no se recoge.

Recoger el envío

Delante del dispositivo se utiliza el código de barras pequeño (código de apertura del cartero) y, poniéndolo delante del lector, se abre el compartimiento correspondiente y se recoge el paquete.

Pegar etiqueta en el envío recogido

Pegar la etiqueta que se lleva impresa del mismo, antes de recoger el siguiente paquete si hubiera más de una recogida.

Enlazar con el CT correspondiente

El paquete ya está prerregistrado, por lo que no necesita pasar por IRIS. Se debe enlazar con el Centro de Tratamiento. En aquellas unidades en la que el enlace con el Centro de Tratamiento se hace a través de la oficina, se llevarán a la misma, indicándoles que no necesitan realizar la admisión, ya que la misma se produce en la unidad de reparto cuando se da de alta el envío «Admisión en destino».

Recogidas fijas y esporádicas

Asignar ruta y posición a la recogida

Las recogidas fijas son gestionadas por parte del responsable de la unidad a través del SGIE de recogidas.

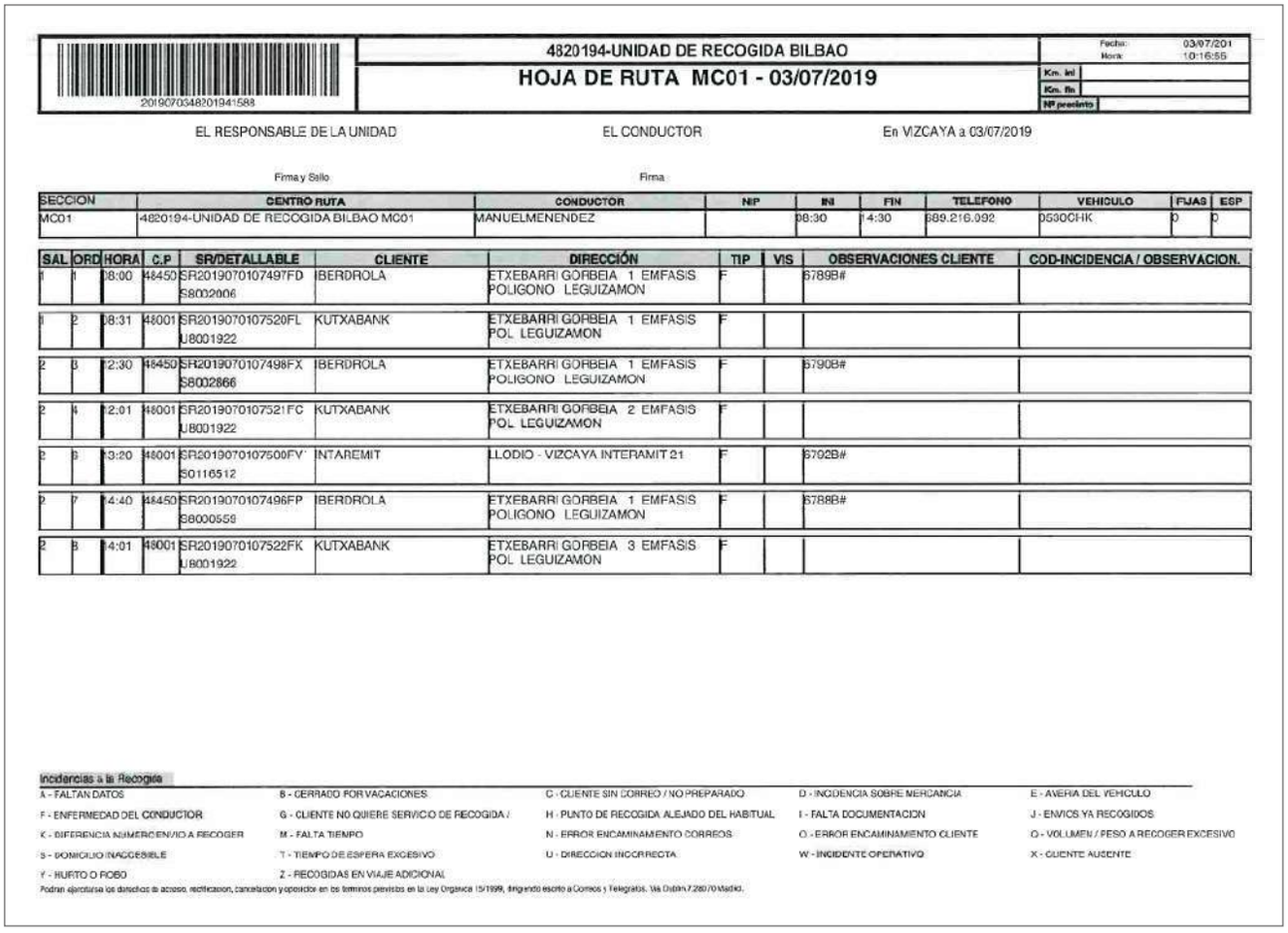
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Imprimir la hoja de ruta y dar de alta evento Inicio de ruta

Las recogidas fijas se gestionan en el módulo específico SGIE Recogidas.

A principio del turno, el cartero se imprime la hoja de ruta, correspondiente desde el Menú-Previsión de ruta de SGIE.

A continuación, se da de alta en SGIE el evento de inicio de ruta.



4820194-UNIDAD DE RECOGIDA BILBAO

HOJA DE RUTA MC01 - 03/07/2019

Fecha: 03/07/201
Hora: 10:16:55
Km. ini
Km. fin
Nº precinto

EL RESPONSABLE DE LA UNIDAD — Firma y Sello

EL CONDUCTOR — Firma

En VIZCAYA a 03/07/2019

SECCION	CENTRO RUTA	CONDUCTOR	NIP	INI	FIN	TELEFONO	VEHICULO	FIJAS	ESP
MC01	4820194-UNIDAD DE RECOGIDA BILBAO MC01	MANUELMENENDEZ		08:30	14:30	689.216.092	0530CHK	0	0

SAL	ORD	HORA	C.P	SR/DETALLABLE	CLIENTE	DIRECCIÓN	TIP	VIS	OBSERVACIONES CLIENTE	COD-INCIDENCIA / OBSERVACION.
1	1	08:00	48450	SR2019070107497FD S8002906	IBERDROLA	ETXEBARRI GORBEIA 1 EMFASIS POLIGONO LEGUIZAMON	F		6789B#	
1	2	08:31	48001	SR2019070107520FL U8001922	KUTXABANK	ETXEBARRI GORBEIA 1 EMFASIS POL LEGUIZAMON	F			
2	3	12:30	48450	SR2019070107498FX S8002866	IBERDROLA	ETXEBARRI GORBEIA 1 EMFASIS POLIGONO LEGUIZAMON	F		6790B#	
2	4	12:01	48001	SR2019070107521FC U8001922	KUTXABANK	ETXEBARRI GORBEIA 2 EMFASIS POL LEGUIZAMON	F			
2	5	13:20	48001	SR2019070107500FV S0116512	INTAREMIT	LLODIO - VIZCAYA INTERAMIT 21	F		6792B#	
2	7	14:40	48450	SR2019070107496FP S8000559	IBERDROLA	ETXEBARRI GORBEIA 1 EMFASIS POLIGONO LEGUIZAMON	F		6788B#	
2	8	14:01	48001	SR2019070107522FK U8001922	KUTXABANK	ETXEBARRI GORBEIA 3 EMFASIS POL LEGUIZAMON	F			

Incidencias a la Recogida

A - FALTAN DATOS
B - CERRADO POR VACACIONES
C - CLIENTE SIN CORREO / NO PREPARADO
D - INCIDENCIA SOBRE MERCANCIA
E - AVERIA DEL VEHICULO
F - ENFERMEDAD DEL CONDUCTOR
G - CLIENTE NO QUIERE SERVICIO DE RECOGIDA /
H - PUNTO DE RECOGIDA ALEJADO DEL HABITUAL
I - FALTA DOCUMENTACION
J - ENVIOS YA RECOGIDOS
K - DIFERENCIA NUMERO ENVIO A RECOGER
M - FALTA TIEMPO
N - ERROR ENCAMINAMIENTO CORREOS
O - ERROR ENCAMINAMIENTO CLIENTE
Q - VOLUMEN / PESO A RECOGER EXCESIVO
S - DOMICILIO INACCESIBLE
T - TIEMPO DE ESPERA EXCESIVO
U - DIRECCION INCORRECTA
W - INCIDENTE OPERATIVO
X - CLIENTE AUSENTE
Y - HURTO O ROBO
Z - RECOGIDAS EN VIAJE ADICIONAL

Podran ejercitarse los derechos de acceso, rectificacion, cancelacion y oposicion en los terminos previstos en la Ley Organica 15/1999, dirigiendo escrito a Correos y Telegrafos. Vía Dublin 7 28070 Madrid.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Recoger albaranes y relaciones (día anterior), etiquetas y útiles

El personal que va a efectuar la recogida debe llevarse:

- La carpeta con los albaranes validados y las relaciones selladas, ambos del día anterior, para devolvérselos a los clientes. En las unidades de recogidas esas carpetas están en los casilleros de ruta. En el resto de unidades operativas deben recoger esa documentación en la oficina correspondiente.
- Hoja de ruta de SGIE.
- Etiquetas de paquetería (de recogida esporádica cuya Ficha SR tenga la mención imprimir etiqueta).
- Teléfono, etiquetas para bandejas, etiquetas para carros, bolígrafo y bandejas necesarias.

Efectuar recogida: devolver albaranes y relaciones, verificar, acondicionar, etiquetar carga y rellenar hoja de ruta

Atendiendo a los horarios establecidos, para cada punto de recogida se debe:

1. **Devolver al cliente sus albaranes validados.** En el caso de cartas registradas se entrega, además del albarán, la relación si procede.
2. **Identificación de productos:** verificaciones, acondicionamientos y etiquetado.

   Tareas a realizar durante la ruta de recogidas (acondicionamiento de las cargas recogidas):

   a) **Recogidas que se pueden acondicionar en la bandeja recogidas varias (serán bandejas tipo B o C).**

      - Verificar que los productos recogidos vienen en formato legajo conformado por albarán de entrega/relación (solo productos registrados)/producto (no urgente) y que tanto el albarán de entrega como la relación (solo productos registrados) del legajo corresponden a un solo producto (no urgente).
      - Verificar que la bandeja de recogidas varias esté etiquetada (con la mención «recogidas varias»).

   b) **Recogidas que se pueden acondicionar en una sola bandeja (serán bandejas tipo A o B).**

      - Verificar que se han formado tantos legajos conformados por albarán de entrega/relación (solo productos registrados)/producto (no urgente) como sea posible.
      - Verificar que para aquellos productos (urgentes o no) para los que no se haya podido formar legajo estén presentes tanto sus albaranes de entrega como sus relaciones (solo productos registrados).

   c) **Recogidas que se deben acondicionar en varias bandejas (serán bandejas tipo A o B).**

      - Verificar que las Bandejas están etiquetadas (con nombre del cliente y numeración: 1/X, 2/X… X/X).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Verificar que se han formado tantos legajos conformados por albarán de entrega/relación (solo productos registrados)/producto (no urgente) como sea posible.
- Verificar que para aquellos productos (urgentes o no) para los que no se haya podido formar legajo estén presentes tanto sus albaranes de entrega como sus relaciones (solo productos registrados) y que estén todos ellos introducidos en la bandeja etiquetada y numerada con el número 1/X.

d) Recogidas que se deban acondicionar en la bandeja recogidas urgentes (serán bandejas tipo B o C).

- Verificar que para todos los productos urgentes recogidos para los que se pueda formar legajo conformado por albarán de entrega/relación/producto (urgente) efectivamente se haya formado legajo y que estén introducidos en la bandeja de recogidas urgentes.
- Verificar que la bandeja de recogidas urgentes esté etiquetada (con la mención «recogidas urgentes»).

e) Recogidas de paquetería que no se pueden acondicionar en bandejas.

- Verificar que la paquetería siempre llegue etiquetada a la unidad de depósito (OP, oficina de referencia, UD, UR, etc.) de la recogida.

NOTA. Si alguna ficha SR conlleva la Instrucción de recogida-Imprimir etiqueta la paquetería correspondiente recogida también llegará etiquetada a la unidad de depósito. El etiquetado se hará por el personal de reparto o por el cliente; aunque siempre que la recogida sea de más de un paquete, será el cliente el que etiquete sus paquetes con la etiqueta entregada por el personal de reparto en el momento de la recogida.

3. Cumplimentar la hoja de ruta, conforme se visita a los clientes marcando obligatoriamente la incidencia y optativamente las observaciones. En el pie de la hoja de ruta se explicita el código de cada una de las incidencias:

- V: Visitado sin incidencias.
- C: Cliente sin correo o no preparado.

NOTA. El cliente tiene la obligación de presentar su correspondencia y sus albaranes de entrega y sus relaciones (solo productos registrados) y su paquetería etiquetada (salvo en el caso de aquellas recogidas esporádicas de paquetería para las que se estipula en su ficha SR la mención de imprimir etiqueta).

Se puede suministrar stock de bandejas para que los clientes colaboren en el acondicionamiento de sus envíos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Depositar carga en la unidad de admisión y etiquetar carros

Tareas a realizar tras finalizar la ejecución de la ruta de recogidas:

- Verificar que los envíos recogidos son descargados por el personal de reparto en carros y que estos se depositan en la zona indicada por el responsable de la unidad de depósito de la recogida.
- Verificar que los carros están etiquetados (con la mención recogidas, la fecha del día, nombre de la UD/UR que ejecute las recogidas y numeración: 1/X, 2/X... X/X).
- Verificar que las bandejas se carguen en el carro de forma que las etiquetas estén todas del mismo lado del carro.
- Verificar que la bandeja de recogidas varias esté colocada en la parte inferior del carro.
- Verificar que la bandeja de recogidas urgentes esté colocada en la parte superior del carro.
- Verificar que la paquetería recogida no introducida en bandejas esté colocada dentro del carro, encima de las bandejas o en carros (que también serán etiquetados) específicos para la paquetería.

Dar el evento fin de ruta, entregar hoja de ruta y útiles

Al acabar la ruta de recogidas:

1. Se da el evento fin de ruta en SGIE.
2. Se entrega la hoja de ruta al jefe de la unidad.
3. Se devuelven los útiles y se entregan las llaves del vehículo, bajo firma.

Liquidar las recogidas en SGIE

El personal de reparto es el encargado de liquidar todas las recogidas en SGIE. Indica las incidencias correspondientes y lo que se ha escrito en la hoja de ruta en el campo Observaciones.

Concertar recogida con el cliente

Se llama al cliente para concertar el horario de recogida (en algunos casos llama el propio cartero o personal de la unidad). Se dispone de la PDA para realizar la llamada.

Imprimir etiquetas para los envíos

En los casos donde sea necesario imprimir etiquetas, hará falta una etiqueta por cada envío. Se pistolea el código de barras de la etiqueta de la ficha SR (parte derecha) de la hoja en SGIE y se imprimen las etiquetas.

El cliente imprimirá él mismo las etiquetas cuando la ficha SR no conlleva la instrucción «imprimir etiquetas».

Dar de alta recogida en PDA

Se escanea la parte superior centrada de la ficha SR con la PDA.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Registrar incidencia en PDA

Cuando no se pueda efectuar la recogida al cliente, se identifica la incidencia en la PDA (ver imagen).

- Liquidación en pendiente (se estaciona la SR para que se vuelva a asignar a PDA).
- Liquidación definitiva.

Si el cliente no está, se deja en el buzón la parte cliente de la ficha SR.

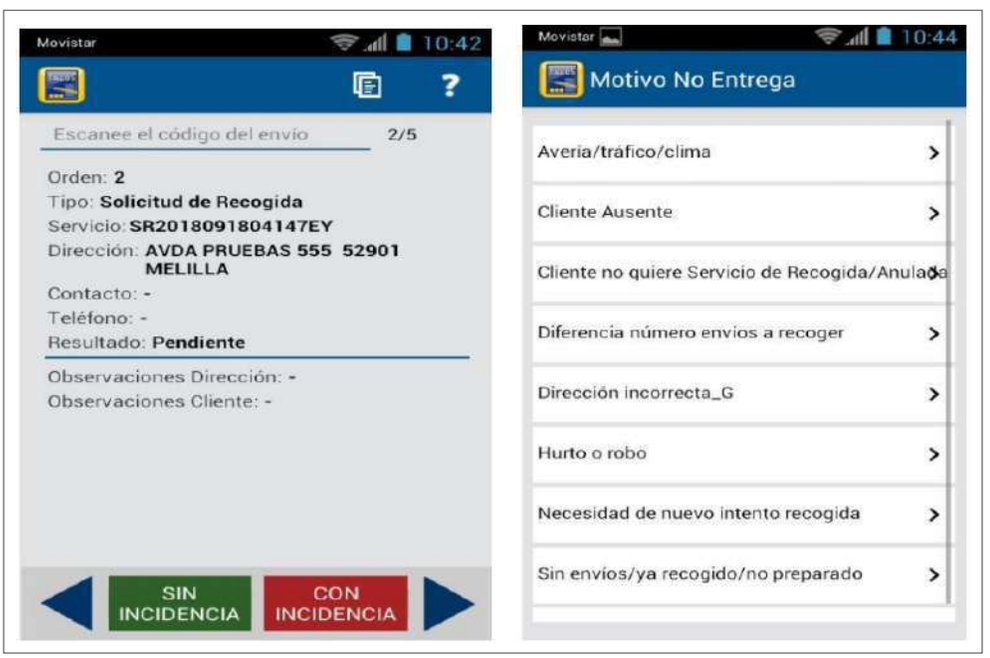
Efectuar recogida y registrar evento en PDA

Para efectuar la recogida, se accede al punto de recogida. Si es posible efectuarla se recoge y se «Acepta» en la PDA.

Si el cliente quiere, se deja la parte cliente de la ficha SR.

Los envíos deben estar correctamente embalados, etiquetados y cerrados.

Un envío recogido a través de una solicitud de recogida «esporádica» que tenga prerregistro puede ser admitido con HERA y cursado a destino directamente sin tener que pasar por el IRIS del centro de tratamiento.



Liquidar en PDA

Una vez se llega a la unidad, se liquida en la PDA como el resto de envíos. Las recogidas no se liquidan a nivel unidad, solo en las PDA.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

9.6.2. Curso mal encaminado

Los envíos mal encaminados pueden detectarse en distintos momentos:

1. Durante el proceso de recepción de la carga pueden identificarse carros, jaulas o bandejas mal encaminadas a la unidad de reparto.
2. Durante los procesos de «Clasificación general», «Preembarriado/Embarriado» y «Entrega de ordinaria y registrada» pueden identificarse envíos mal encaminados a la unidad.

En SGIE se grabarán en la opción control de palets tanto el alta como los malos encaminados si los hubiera.

NOTA. La unidad siempre comunicará las incidencias al jefe de sector. El jefe de sector comunicará al jefe del CTA correspondiente con copia al coordinador de logística dicha incidencia. Las incidencias pueden deberse tanto a malos encaminamientos, por el cliente o por Correos, como a que el contenido del carro, palet o contenedor no coincida con el etiquetado exterior.

Error en la manipulación de cargas

- **Carro o bandeja**

  Encaminar al centro de tratamiento

  Cuando en una unidad se detecte un carro/jaula o bandeja mal encaminados, se intentará devolverlos en la misma ruta que ha llevado los envíos. Esto es especialmente importante cuando la unidad de destino de los envíos se encuentre en la misma ruta.
  En caso de que no sea posible, se colocarán en el almacén de salida para ser devueltos al centro de tratamiento en la primera ruta posible.

NOTA. En los casos en los que existan enlaces entre UR u otros medios que puedan aprovecharse, se debe incluir toda la correspondencia mal encaminada separando registrada y resto de correspondencia.

- **Envío**

  Analizar el tipo de error

  Los errores de encaminamiento desde el centro logístico pueden deberse a diferentes causas como son errores de código postal, manipulación de cargas, de clasificación automática (errores de videocodificación), clasificación manual, etc.
  Al detectar el envío mal encaminado, se comprueba cuál es el error en el caso en cuestión.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Código postal erróneo**

Corregir el código postal

En el caso de un envío mal encaminado debido a código postal erróneo, se tacha este y se consignará el código correcto.
Cuando afecte a un número importante de envíos, se introducirán en bandejas directas para el destino correcto, en lugar de corregir el código postal, comunicándose la incidencia a la unidad admisora de origen.
En el caso de envíos registrados susceptibles de ser estacionados, estos se deberán estacionar por código postal incorrecto.

- **Registrado**

Comprobar si se ha dado de alta en la unidad de reparto

Se darán de alta los envíos mal encaminados que hayan llegado a la unidad para posteriormente liquidarlos como mal encaminados por Correos.

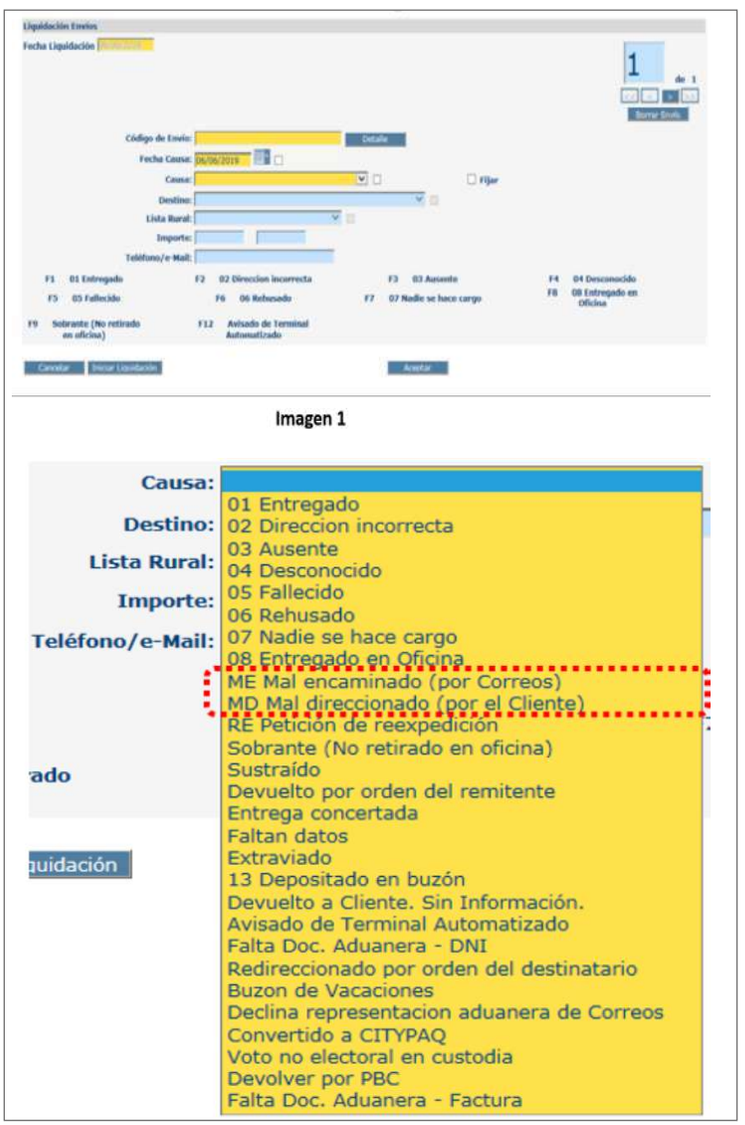


Imagen 1

Si son malos encaminamientos masivos (carros completos), se les comunicará al jefe de sector y al responsable del centro de tratamiento origen.
Los envíos gestionados como mal encaminados se depositan directamente en las bandejas correspondientes para reencaminar al CTA o unidad correspondiente.

- **Estacionable:** se estaciona todo aquello que tenga una incidencia que pueda solucionarse contactando con el remitente.
- **No estacionable:**

  A) Paquete Azul: si tiene teléfono del destinatario, se llama para corregir la dirección. Si no hay teléfono, se pasa a lista liquidándolo por «avisado por dirección incorrecta».

  B) Paquetería internacional: si tiene teléfono del destinatario, se llama para corregir la dirección. Si no hay teléfono, se pasa a lista liquidándolo por «avisado por dirección incorrecta».

  C) No paquetería: Se devuelve.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Liquidar en SGIE

Los envíos registrados mal encaminados dados de alta en la unidad se liquidan en SGIE en Liquidación de envíos, eligiendo la causa que proceda: «Mal encaminado por Correos» o «Mal direccionados por el cliente».

Todos los envíos/servicios que tengan entrada por buzón electrónico (burofax, recogidas…) se podrán reencaminar a través de dicho buzón, de Liquidación Envíos Reparto o de Consulta-Gestión Buzón Electrónico.

Los envíos mal encaminados por cualquier motivo (errores de clasificación, mala codificación, etc.) o que haya que reexpedir se trabajarán diariamente y en ningún caso se mezclarán con los devueltos. Se contenerizarán de la siguiente manera:

- **Envíos ordinarios:**
  - Todos los envíos, cartas y Publicorreo se contenerizarán en bandejas A o B según el formato.
- **Envíos registrados:**
  - Todos los envíos, sin distinción de productos, se contenerizarán en bandejas A, B o C según formato.
  - Si hay volumen suficiente de envíos para un destino, se hará bandeja directa, sobre todo en los casos de errores reiterados de encaminamiento.

NOTA. Las bandejas se remitirán a su centro de tratamiento e irán rotuladas de forma clara y legible, especificando el contenido tal y como se muestra en la tabla resumen anexa.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

PRODUCTO/ FORMATO	TIPO DE CONTENEDOR	CONTENIDO	ROTULACIÓN	OBSERVACIONES
Ordinario normalizado	Bandeja tipo «A»	Envíos normalizados	Para CTA de: Devuelto normalizado	Líneas básica y económica. Encarado hacia el lado amarillo de la bandeja
	Bandeja tipo «A»	Cartas normalizadas cliente masivo	Para CTA de: Devuelto carta (cliente xxxxx)	Encarado hacia el lado amarillo de la bandeja
		Publicorreo normalizado cliente masivo	Para CTA de: Devuelto Publicorreo (cliente xxxxx)	
Ordinario no normalizado	Bandeja tipo «B»	Envíos no normalizados + correspondencia internacional	Para CTA de: Devuelto no normalizado/ internacional	Líneas básica y económica + Correspondencia internacional separada y engomada
	Bandeja tipo «B»	Cartas no normalizadas cliente masivo	Para CTA de: Devuelto carta (cliente xxxxx)	Envíos encarados
		Publicorreo no normalizado cliente masivo	Para CTA de: Devuelto Publicorreo (cliente xxxxx)	
Ordinario con código «OB»	Bandeja tipo «A», «B» o «C» según volumen	Envíos ordinarios grabados con servicio de gestión de devoluciones	Para CCPC de: Devuelto de grabado (cliente xxxxx)	Envíos encarados
Ordinario mal encaminado o reexpedido	Bandeja tipo «A», «B» o «C» según volumen	Todo tipo de productos registrados mal encaminados	Para CTA de: Mal encaminado/ reexpedido	No se hace distinción de productos ni de formatos
Productos registrados	Bandeja tipo «A», «B» o «C» según volumen	Todo tipo de productos registrados devueltos	Para CTA/CCPPC de Devuelto registrados	No se hace distinción de productos registrados
		Despacho de productos SICER		Los productos SICER, junto con los A.R. van al CCPC
Productos registrados mal encaminados	Bandeja tipo «A», «B» o «C» según volumen	Todo tipo de productos registrados mal encaminados	Para CTA de: Mal encaminado/ registrados	No se hace distinción de productos registrados
Certificados o notificaciones (no SICER) y avisos de recibo	Bandeja tipo «A» o «B»	Certificados y notificaciones no SICER y avisos de recibo	Para CTA de: Devuelto certificados	Los A.R. de clientes locales se encaminan a la unidad que corresponda la entrega

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

9.6.3. Gestión de reenvío postal y buzón de vacaciones

Como parte de las tareas diarias del jefe de unidad, está la comprobación de si existen tareas pendientes en los servicios de reenvío y buzón de vacaciones. Como ayuda, si existe alguna tarea pendiente, se activará la alarma de la unidad (bandera roja en la esquina superior derecha de SGIE).

Asignar sección en SGIE

Cuando se reciba un nuevo servicio, lo primero que se debe hacer es asignarle la sección correspondiente a la dirección indicada en los detalles, marcando el servicio correspondiente y pulsando el botón «Asignar Sección».

Entregar al personal de reparto los impresos y los sobres de reenvío

Una vez preparado por el responsable de la unidad, se entregará al personal de reparto el material necesario para poner en funcionamiento el servicio:

- **Para el reenvío postal:**
  - Testigo de reenvío naranja con el detalle del servicio y etiqueta redonda de alerta.
  - Sobres de reenvío vacíos para introducir envíos ordinarios.
  - Etiquetas del servicio para adherir a los sobres de reenvío y a los productos registrados.
- **Para el buzón de vacaciones:**
  - Sobre colector del buzón de vacaciones con la etiqueta adherida.

Ensobrar los envíos y encaminar

El personal de reparto, una vez comprobados los envíos ordinarios a gestionar, los ensobrará en su correspondiente sobre de reenvío, adhiriendo la etiqueta del servicio y marcando el sobre con el sello de fechas de la unidad. Hay que poner especial cuidado en incluir solo los envíos incluidos en el servicio (especial atención en no introducir destinatarios no incluidos en el servicio). Si algún envío excediera el tamaño del sobre de reenvío, se etiquetará individualmente y se sellará, cursándolo junto con el sobre de reenvío.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Para los productos registrados, hay que asegurarse de:

1. Incluir solo los destinatarios incluidos en el detalle.
2. No tramitar los productos excluidos de este servicio, como son giros, productos telegráficos, paquetería y certificados con AR y PEE en reenvíos internacionales y notificaciones cuyo contrato especifique esta exclusión.

Poner etiqueta, liquidar en SGIE/PDA y encaminar

Los envíos registrados que se vayan a tramitar deberán ser grabados en SGIE a reparto junto con los demás envíos del día. Deberá colocárseles la etiqueta del servicio de reenvío tapando la dirección impresa en el anverso, pero dejando visible el nombre del destinatario. Los envíos deberán liquidarse en PDA/SGIE con el resultado «Petición de reexpedición» y tramitarlos adecuadamente según el destino del reenvío.

Buzón de vacaciones-envíos ordinarios

Se introducirán los envíos destinados al buzón de vacaciones en un sobre colector.

Buzón de vacaciones-envíos registrados

Los envíos registrados se liquidarán con un intento de entrega, salvo las notificaciones, con la causa de liquidación de reparto «Buzón de vacaciones». Solo estará disponible en la opción de menú **Liquidación > Liquidación envíos reparto** (no estará habilitada ni en la liquidación de secciones ni en rurales).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Se dirá a qué cliente corresponde.

Los envíos con esta liquidación se tratarán como avisados, se confeccionará el aviso de llegada (este aviso de llegada se confecciona manualmente) que es lo que se introduce en el sobre colector que será lo que se envía al Buzón de vacaciones. El envío registrado asociado al aviso de llegada tendrá el tratamiento de avisado.

Los envíos se respaldarán como «Ausente-Buzón de vacaciones».

Buzón de vacaciones-carta ordinaria urgente y aviso de servicio

Introducir envíos en sobre colector

Se procede de igual forma que con los envíos registrados, la única diferencia es que estos envíos no tendrán el tratamiento de Avisado, sino que se introducen en el sobre colector que se envíe al buzón de vacaciones. Es decir, la carta urgente ordinaria y el aviso de servicio que se liquidan como buzón de vacaciones y se introducen en el sobre colector no se pasan a lista.

Buzón de vacaciones notificaciones

Para cumplir correctamente con el proceso de notificación, es necesario cumplimentar los dos intentos de entrega correspondientes. Por lo tanto, las notificaciones dirigidas a un destinatario que haya contratado un buzón de vacaciones se deberán liquidar en primer intento como «Ausentes», sin necesidad de salir a reparto, pero completando correctamente el aviso con toda la información necesaria.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

TIPO DE ENVÍO	LIQUIDACIÓN	TRATAMIENTO
Ordinario	No aplica	Se enviará diariamente (o cuando reciba envíos) a la oficina de referencia del domicilio indicado en el contrato los envíos destinados al buzón de vacaciones en un sobre colector que irá etiquetado con el código del buzón.
Registrado	Liquidación > Liquidación envíos reparto > Buzón de vacaciones	Los envíos con esta liquidación se tratarán como avisados, se confeccionará el aviso de llegada (este aviso de llegada se confeccionará manualmente) que es lo que se introduce en el sobre colector que será lo que se envía al buzón de vacaciones, el envío registrado asociado al aviso de llegada tendrá el tratamiento de avisado y se mandará en el despacho con el resto de avisados).
Carta ordinaria urgente y aviso de servicio	Liquidación > Liquidación envíos reparto > Buzón de vacaciones	La carta urgente ordinaria y el aviso de servicio que se liquidan como «Buzón de vacaciones» y se introducen en el sobre colector no se pasan a lista.
Notificaciones	Primer intento: Ausente Segundo intento: Se liquidará el envío con el motivo «Buzón de vacaciones», teniendo especial atención con cumplir con los requisitos de liquidación del segundo intento (para notificaciones judiciales durante las 72 horas siguientes y con una hora de diferencia, para las notificaciones administrativas durante las 72 horas siguientes y con tres horas de diferencia)	Los envíos con esta liquidación se tratarán como avisados, se confeccionará el aviso de llegada (este aviso de llegada se confeccionará manualmente) que es lo que se introduce en el sobre colector que será lo que se envía al buzón de vacaciones, el envío registrado asociado al aviso de llegada tendrá el tratamiento de avisado y se mandará en el despacho con el resto de avisados.

Para dar cumplimiento a los requerimientos legales, el segundo intento se realizará en fecha y hora que cumpla con las características propias de cada tipo de notificación, se liquidarán con el motivo «Buzón de vacaciones», como el resto de certificados dirigidos a la dirección del buzón, y se pasará a lista. El aviso se dirigirá al buzón de vacaciones.

Si se intenta liquidar una notificación como «Buzón de vacaciones» en el primer intento, esta queda como depósito en unidad. No pasa a lista.

Las notificaciones con acuerdo especial tendrán un tratamiento similar, deben tener siempre un primer intento como ausente. Si son de tercer intento en turno de tarde, tendrán también un segundo intento como «Ausente» y pasarán a la USE, que las liquidará como

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

«Buzón de vacaciones». Si son de depósito en buzón, se liquidarán como «Ausente» en primer intento, como «Buzón de vacaciones» en segundo y cuando vuelvan a reparto se cumplimentará y separará el AR y el envío se encaminará al buzón de vacaciones junto a los envíos ordinarios.

El turno de mañana liquida ausente desde SGIE a primera hora (no hay que sacar la notificación a reparto ya que tiene contratado el buzón de vacaciones), respalda como ausente, envía separado el envío a la concentradora (en un sobre, bolsa...) indicando liquidar como buzón de vacaciones (teniendo muy en cuenta la normativa sobre los plazos de entrega en día y hora).

La unidad concentradora liquidará el segundo intento del envío desde SGIE como buzón de vacaciones (la PDA no tiene esta clave porque el envío no saldrá a reparto, se liquida directamente desde SGIE), respaldará el envío como «Ausente-Buzón de vacaciones» y lo mandará a la lista correspondiente.

El aviso sigue su curso actual, impresión en la unidad de origen y al buzón de vacaciones. La concentradora no necesita conocer los buzones de vacaciones.

Leer en SGIE despacho dirigido a la oficina de referencia

Al sobre colector, al que se le han incluido los envíos ordinarios, los avisos de llegada, las cartas urgentes ordinarias, los avisos de servicio y las notificaciones con acuerdo especial de depósito en buzón, se le adhiere la etiqueta del buzón de vacaciones y se lee en SGIE un despacho dirigido a la oficina de referencia.

El sobre colector irá etiquetado con el código del buzón, un número de envío (en el cual quedará reflejado el número de orden secuencial de los enviados por la UR a la oficina de referencia). El número secuencial se genera en la unidad de reparto al imprimir las etiquetas, estará compuesto por tres dígitos: el primero de ellos será un 0 si la unidad es una URO, y por un 1, si la unidad es una USE. También figurará en la etiqueta el código de red y la denominación de la oficina.

9.6.4. Seguimiento de campañas

Desde hace algún tiempo, nuestros clientes de Publicorreo y Publibuzón reclaman una herramienta que les permita hacer un seguimiento de sus campañas, y dicha herramienta es la que presentamos a continuación.

Cuando un cliente entregue una campaña, desde las distintas unidades se grabarán diariamente los envíos recibidos y los envíos distribuidos, la información le llegará al cliente diariamente y estará debidamente informado del proceso completo de entrega.

Lo primero es situar la herramienta en nuestro SGIE: bajo el epígrafe «Publicorreo», se encontrará la herramienta «Seguimiento de campañas».

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Desde aquí se accederá a la siguiente pantalla donde se podrán observar todas las campañas que tiene esta unidad. Con arreglo a distintos criterios, como estado, código, nombre, cliente, fecha de inicio o fecha de finalización, se podrá realizar la búsqueda de cualquier campaña.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Es importante el desplegable «estado», en el que aparecen las tres formas básicas en las que pueden encontrarse las campañas: Nuevas, Abiertas y Cerradas.

N-Nuevas

Una campaña nueva es aquella que el cliente anuncia, pero para la que todavía no ha presentado físicamente los envíos en los centros de admisión.

A-Abiertas

Una campaña abierta es aquella que ya está activa, el cliente ha depositado sus envíos y ya están en el circuito de Correos; por tanto, pueden llegar a las unidades en cualquier momento.

C-Cerradas

Por último, campaña cerrada es aquella que, transcurrido el plazo estipulado, 15 días, se da por cerrada después de haberse trabajado durante ese plazo de tiempo.

Para poder grabar datos de una campaña, se deberá marcar la campaña sobre la que se desee trabajar, y después pulsar la pestaña «Ver»:

Pulsando aquí, podrá verse y descargarse la imagen de los envíos a los que haya que hacer seguimiento.

Cuando haya una campaña abierta, se deberá avisar a los encargados de realizar la apertura para que estén atentos a la llegada de los envíos; gracias a la imagen podrán localizar los envíos y comprobar la cantidad recibida.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

NOTA. La cantidad de envíos recibidos se calcularán según los modelos estandarizados de contabilización de envíos para SGIE, nunca contando los envíos uno a uno.

En la parte inferior de la pantalla existen varias pestañas, que se explican a continuación:

1. Alta recepción

Aquí se deberá grabar, todos los días, el número de envíos que llegan a la unidad, prestando especial atención a la fecha que ofrece el sistema:

Desde el momento en que la campaña está abierta, se debe comenzar a realizar la grabación de datos, aunque la cantidad a grabar sea cero, y se deberán grabar todos los días, hasta que se cierre la campaña.

ATENCIÓN. Se deberá grabar todos los días, aunque la cantidad a grabar sea cero.

2. Alta distribución

Aquí se debe grabar todos los días el número de envíos que saque a reparto la unidad, prestando mucha atención a la fecha que ofrece el sistema.

Desde el momento en que la campaña está abierta, debe comenzar a realizarse la grabación de datos, aunque la cantidad a grabar sea cero, y se deberán grabar todos los días, hasta que se cierre la campaña.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

3. Modificar

Si se hubiera cometido algún error, es posible rectificar con esta pestaña, tanto en «Alta recepción» como en «Alta distribución».

NOTA. Se deberá grabar todos los días, y aunque se hayan recibido todos los envíos, para poder grabar en «Alta distribución» deberá estar también grabado en «Alta recepción», aunque la cantidad a grabar sea cero.

Como ejemplo, si el día 1 del mes se reciben todos los envíos de la campaña, por ejemplo 1.000 envíos, se grabará en «Alta en recepción» 1.000, y en «Alta en distribución» 500 envíos. Al día siguiente, antes de grabar en «Alta en distribución», se deberá grabar en «Alta en recepción» aunque la cantidad sea cero.

Una vez marcada la anotación que se desee modificar, se pulsará la pestaña «Modificar» y aparecerá una pantalla como las anteriores de «Alta recepción» o de «Alta distribución», según el apunte que se quiera modificar.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

NOTA. Existe un plazo de rectificación de 4 días, tras cada anotación, sea cual sea la anotación, bien alta recepción o bien alta distribución.

NOTA. En el momento de realizar modificaciones se deberá tener en cuenta que pueden aparecer paradojas que el sistema no admita, por ejemplo, que se intente distribuir más envíos de los admitidos.

9.6.5. Gestión de envíos estacionados

Determinados envíos tienen contratado un servicio de alto valor añadido que permite al remitente la gestión individualizada de aquellas incidencias que se pueden presentar, antes o después del reparto domiciliario, y que impiden la entrega al destinatario.

Para poder realizar esta gestión, y una vez conocida o producida la incidencia, la unidad debe dar de alta el envío en un almacén de SGIE específico (Almacén de estacionados), indicando de este modo que desde ese instante queda a la espera de recibir instrucciones concretas sobre qué hacer con el mismo. Una vez la unidad lo ha dado de alta en SGIE en el almacén de estacionados, el propio sistema envía una alerta al remitente para que este a su vez informe a la unidad de cómo proceder en cada caso: devolviendo el envío, reenviándolo a otra dirección, etc.

Las unidades nunca deben contactar directamente con el remitente para conocer cómo proceder con un envío que esté estacionado. Las instrucciones llegarán a la unidad siempre a través de SGIE.

El almacén de estacionados de SGIE es específico y está diferenciado de los otros que ya pudiera tener la unidad para envíos en depósito o, en el caso de las oficinas mixtas, para envíos pendientes de entrega en oficina o lista. En las oficinas mixtas deben existir dos almacenes de estacionados diferenciados: uno para envíos gestionados en reparto y otro para los de entrega en oficina.

Las unidades deben tener diferenciado físicamente un espacio para ubicar estos envíos, de modo que no se pueda producir confusión sobre el tratamiento que deben recibir en cada momento.

Únicamente se estacionarán, y por lo tanto se gestionan como tal en SGIE, los productos que tengan contratado este valor (actualmente, paquete estándar PQ, Paq Premium PK y Paq Ligero PH).

En los servicios rurales todo el proceso de estacionado se realizará por la unidad SGIE que los concentre.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Las incidencias que provocan que estos envíos inicien su ciclo de estacionado son:

1. **Previas a la realización del primer intento de entrega.** La unidad informa a SGIE manualmente de que el envío inicia su estacionamiento, ya que el sistema no puede identificar la incidencia que lo provoca:

   - **Rotura.** Bien porque se comprueba directamente que el contenido del envío se ha roto, bien porque de los daños exteriores que se observan se pudiera suponer que el contenido se ha deteriorado.
   - **Falta de contenido.** Cuando se puede comprobar que el envío ha sido expoliado estando su contenido incompleto.
   - **Faltan datos.** En el caso de que conste información en SGIE pero es claramente insuficiente para realizar el intento de entrega (falta número, etc.).
   - **Faltan importes.** Cuando en SGIE no figuran los importes o estos son diferentes a los que figuran en la cubierta.
   - **Entrega concertada.** En ocasiones, y exclusivamente a criterio de cada unidad para optimizar el reparto, se podrá contactar con el destinatario para acordar el momento de la entrega a domicilio. Se podrá concertar la entrega del envío en cualquier turno de la unidad dentro de los cinco días siguientes a su estacionamiento.

2. **Posteriormente a realizar un intento de entrega.** El envío se estaciona automáticamente después de liquidar en SGIE el último intento de reparto domiciliario:

   - Dirección incorrecta.
   - Desconocido.
   - Fallecido.
   - Rehusado.
   - Nadie se hace cargo.

Cada envío únicamente se podrá estacionar una sola vez.

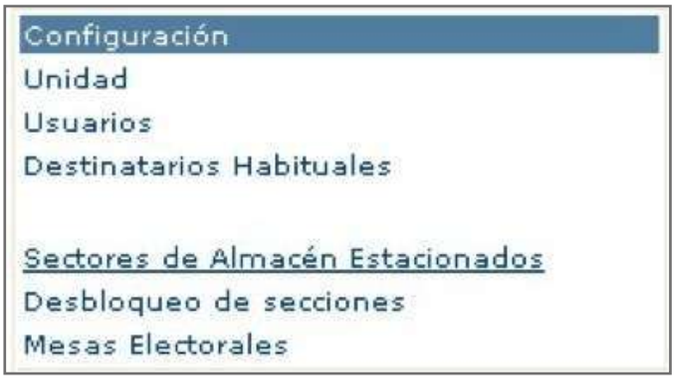
A) Configuración del almacén de estacionados

La unidad, antes de poder comenzar a gestionar sus envíos estacionados en SGIE, debe configurar el almacén específico que dispone para este fin. La configuración del almacén únicamente exige la creación de sectores. El sector es un espacio dentro del almacén donde se ubican envíos: por estanterías, por baldas, por tamaño, etc. La creación de sectores, cuando la unidad maneja muchos envíos, agiliza la localización de los mismos y optimiza la gestión.

Las unidades que no cuenten con un número importante de envíos deben crear en SGIE únicamente un sector, ya que es necesario disponer al menos de uno.

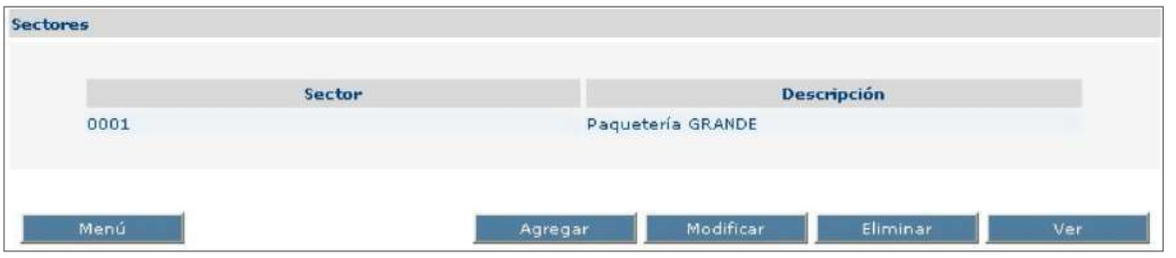
En SGIE, para la creación de sectores en el almacén de estacionados se accede a través de punto de menú del módulo «Configuración» llamado «Sectores de almacén estacionados».

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Acceso menú sectores almacén.

Primero aparece una la pantalla con la relación de sectores ya existentes:



Pantalla índice de sectores del almacén de estacionados.

Desde esta pantalla se pueden crear, modificar o eliminar sectores mediante los botones que figuran al pie de la misma. Pulsando el botón «Agregar» se configuran los nuevos sectores asignándoles un código alfanumérico de cuatro caracteres y una descripción:

Pantalla para configurar nuevos sectores de almacén de estacionados.

B. Proceso de estacionado

Un envío puede iniciar su ciclo de estacionado en uno de los siguientes momentos, dependiendo de cuándo se detecte la incidencia que impide su entrega:

1. Antes de realizarse su primer intento de entrega.
2. Una vez realizado el último intento de entrega a domicilio. El propio SGIE, después de la liquidación, dejará el envío en situación de «Pendiente de estacionar», aunque sin informar al remitente hasta que no se dé de alta en el almacén de estacionados de la unidad.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Pantalla con detalle de envío en situación de estacionado.

Para la gestión en SGIE de los envíos estacionados se accede a través del punto de menú del módulo «Liquidación» llamado «Gestión estacionados».

Acceso menú estacionados.

Si la unidad tuviese alguna tarea pendiente relativa a envíos estacionados, en la parte superior derecha de SGIE aparece una bandera en color rojo, al pinchar sobre ella indicará si existe alguna alerta referida a estacionados.

A continuación se despliega un segundo nivel de funcionalidades agrupadas en tres bloques: altas de envíos en el almacén de estacionados («Posicionar almacén»), informes de gestión («Listados de almacén») y herramientas de control y salida del almacén («Inventario de almacén»).

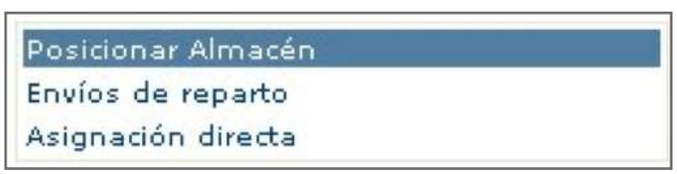
Acceso submenú estacionados.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

TABLA DE PROCESOS EN SGIE ASOCIADOS A ENVÍOS ESTACIONADOS		
Proceso	**Menú SGIE**	**Comentario**
1. Alta en unidad de reparto	Entrada /Alta en unidad	Necesariamente se deben dar de alta siempre en la unidad.
2. Reparto habitual (Si el envío presentase rotura, falta de contenido, falta de datos, falta importes o se concertase su entrega con el destinatario se debe pasar al punto 3.2.)	Entrada /Asignar a sección Liquidación /Liquidación sección /Liquidación Envíos	Solo se debe estacionar si el reparto se liquida como dirección incorrecta, desconocido, fallecido, rehusado o nadie se hace cargo.
3. Alta Almacén estacionados 3.1. Procedente reparto habitual 3.2. Asignación directa (solo si no se realiza reparto habitual)	Gestión estacionados /Posicionar almacén /Envíos de reparto	Para dar alta en almacén los envíos con incidencia en reparto habitual.
	Gestión estacionados /Posicionar almacén /Asignación directa	Para dar alta en almacén los envíos con incidencia previa al reparto o envíos con entrega concertada.
4. Salida almacén estacionados	Gestión estacionados /Inventario de almacén /Salida de almacén	Para dar salida del almacén los envíos una vez que se tienen instrucciones del remitente, caduca o llega la fecha de entrega concertada.
5. Gestión almacén estacionados 5.1. Pendientes recibir información 5.2. Pendientes gestión	Gestión estacionados /Listado de almacén /Pendientes recibir información	Informe de los envíos aún pendientes de recibir instrucciones del remitente. Se debe esperar.
	Gestión estacionados /Listado de almacén /Contestados-caducados pendientes gestión	Informe de los envíos con instrucciones del remitente o caducados. Se deben dar salida inmediata del almacén y ejecutar instrucciones.
5.3. Gestionados 5.4. Inventario almacén	Gestión estacionados /Listado de almacén /Contestados gestionados	Informe de los envíos salidos del almacén, pero pendientes de trabajar por la unidad. Se deben poner en reparto o devolver en despacho según proceda.
	Gestión estacionados /Inventario de almacén /Lectura almacén	Herramienta para inventariar los envíos dados de alta en cada momento en el almacén.

Alta en almacén de estacionados

Primero es necesario dar de alta manualmente en SGIE en el almacén de estacionados todos los envíos con este valor añadido que han tenido una incidencia que no permita su entrega al destinatario. Esta incidencia se ha podido producir antes del reparto domiciliario (rotura...) o durante el mismo reparto (dirección incorrecta, desconocido...). En el primer caso se dará de alta mediante el punto de menú «Asignación directa» y en el segundo pulsando «Envíos de reparto»:



Acceso Alta en Almacén.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Los envíos nunca quedan dados de alta automáticamente en el almacén de estacionados de la unidad, es necesario darlos de alta manualmente mediante la lectura de su código de barras. En el momento en que se da de alta el envío en el almacén de estacionados, se informa al remitente de la causa que impide la entrega (excepto en el caso de las entregas concertadas) y cuando el envío queda en situación de «Estacionado». Por lo tanto, es importantísimo que se den de alta los envíos en el almacén de estacionados lo antes posible para poder recibir las indicaciones del remitente sobre cómo proceder.

Alta de envíos con incidencia previa al reparto (asignación directa)

Mediante esta opción se estacionan y dan de alta en el almacén, simultáneamente, los envíos que se encuentren en una de las siguientes circunstancias:

- Alta en Unidad de Reparto.
- Depósito por ausente.
- Sin información en SGIE.

Para realizar el alta se lee el código de barras, se asigna un sector del almacén y se selecciona la causa o incidencia que impide el reparto.

En caso de seleccionar como causa «Entrega concertada» se debe cumplimentar también la fecha acordada con el destinatario para el intento de entrega y el turno que lo realizará. Una vez asignada fecha y turno ya no se podrá variar. Únicamente se podrá concertar una fecha dentro de los cinco días naturales siguientes.

Envíos con incidencia en reparto (envíos de reparto)

Mediante esta opción únicamente se pueden dar de alta en el almacén de estacionados los envíos para los que se ha realizado y liquidado previamente el último intento de entrega domiciliaria comprometido o, también, los que no tengan información en SGIE.

Para realizar el alta se lee el código de barras y se le asigna un sector de almacén.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

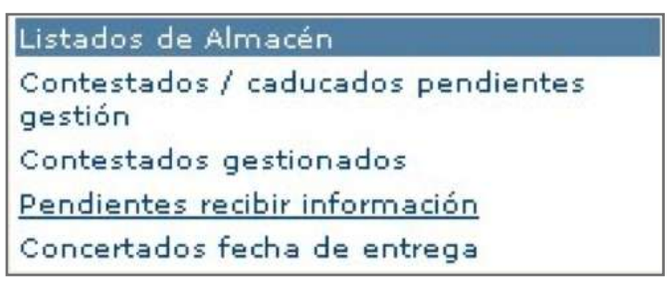
Pulsando el botón «Envíos pendientes de posicionar en Almacén», se mostrarán todos los envíos estacionados de la unidad a los que se han realizado y liquidado sus intentos de entrega domiciliaria y que aún están pendientes de dar de alta en el almacén de estacionados.

Los envíos se deben dar de alta en el almacén de estacionados lo antes posible para informar de su situación al remitente y poder recibir sus instrucciones.

Gestión del almacén

Una vez que los envíos se han dado de alta en SGIE en el almacén de estacionados, quedan en un primer estado de pendientes de recibir información. El remitente ya ha sido informado de que su envío no ha podido ser entregado y la unidad debe permanecer a la espera de recibir instrucciones sobre cómo proceder con los mismos.

Para consultar los envíos que aún se encuentran en este estado, se solicitará un informe en el punto de menú «Pendientes recibir información»:



Acceso menú consulta envíos sin información del remitente.

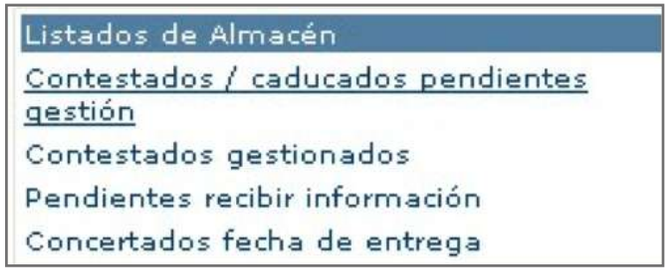
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Se accederá a una pantalla donde se muestran los envíos pendientes de recibir información del remitente. Se pueden imprimir informes ordenados por su ubicación en los sectores del almacén (botón «Imprimir por ubicación») o por fecha de estacionado (botón «Imprimir por fecha»). Si en estos informes solo se quiere mostrar algunos envíos concretos, antes de pulsar el correspondiente botón, se seleccionarán marcando el *check* que figura a su derecha.

Cuando el remitente contesta a la solicitud de instrucciones sobre cómo proceder con cada envío, o bien ya han transcurrido cinco días hábiles completos sin haberlas recibido, estos cambiarán a un segundo estado de pendientes de gestión.

La unidad debe dar salida del almacén de estacionados a estos envíos lo antes posible para poder ejecutar las instrucciones dadas por el remitente.

Para consultar los envíos que se encuentran en este estado, se solicitará un informe en el punto de menú «Contestados/Caducados pendientes gestión»:



Acceso menú consulta envíos contestados por el remitente o caducados.

Se accederá a una pantalla donde se relacionan los envíos agrupados según lo que procede realizar por la unidad: realizar un nuevo intento de entrega o devolver. Por defecto, se mostrarán los primeros. Para seleccionar los envíos incluidos en uno de estos dos grupos, se marcará el correspondiente *check* que figura en la cabecera del informe y se pulsará el botón «Mostrar»:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

1. Envíos pendientes de entrega. Aquellos envíos para los que el remitente ha solicitado que se realice un nuevo intento de entrega. El nuevo intento solicitado puede implicar que la unidad deba modificar cualquiera de los datos básicos del envío: destinatario, dirección, importes, etc.
   Si el remitente ha concertado directamente con el destinatario la fecha y turno para el nuevo intento de entrega, aparecerán en el campo «Fecha próximo intento» y «Turno» respectivamente. Las fechas aquí indicadas deben ser respetadas por la unidad ya que el destinatario está a la espera. Si estos campos figurasen en blanco se deberá realizar el intento de entrega en el próximo reparto.

2. Envíos pendientes de devolución. Son los envíos para los que el remitente ha solicitado su devolución a origen. En el anverso del envío se deben trazar dos líneas diagonales sobre los datos del destinatario y consignar la palabra devuelto.

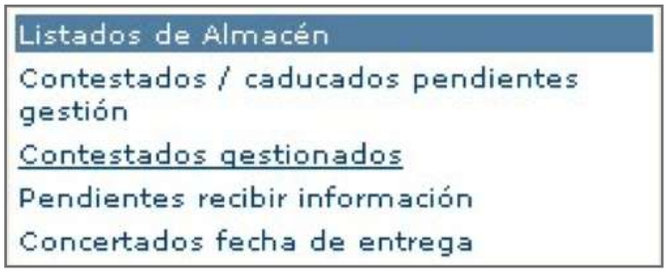
No se debe escribir ni dañar ninguno de los dos códigos que figuran en la etiqueta ya que son necesarios para facturar y realizar la devolución al remitente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Cuando la unidad haya dado salida a los envíos del almacén de estacionados, pasarán a un tercer estado de gestionados, que indica que los envíos han salido del almacén de estacionados y que ya solo están a la espera de ser puestos en reparto (nuevo intento de entrega) o incluidos en un despacho. Los envíos desaparecerán de este estado cuando se hayan asignado a sección o hayan sido incluidos en un despacho.

Solo cuando los envíos desaparezcan de este informe se considera finalizado su ciclo de estacionado.

Para consultar los envíos que se encuentran en este estado, se solicitará un informe en el punto de menú «Contestados gestionados»:



Acceso menú consulta envíos salidos almacén.

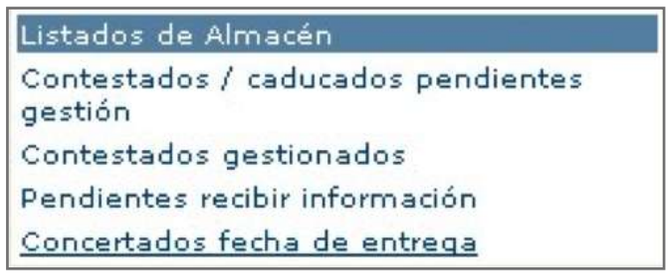
Aparecerán en pantalla los envíos que se han sacado del almacén de estacionados agrupados según la acción que deba realizar la unidad: nuevo intento de entrega o salida de la unidad. Por defecto se mostrarán los primeros. Para seleccionar los envíos incluidos en uno de estos dos grupos se marcará el correspondiente *check* que figura en la cabecera del informe y se pulsará el botón «Mostrar»:

1. **Envíos pendientes de entrega.** Envíos que ya han salido del almacén de estacionados, pero que aún están pendientes de ser asignados a sección para proceder a un nuevo intento de entrega domiciliario. El remitente ha podido modificar alguno, o todos, de los datos originales del envío (destinatario, domicilio, importes, etc.).

2. **Envíos pendientes de despacho.** Envíos que ya han salido del almacén de estacionados pero que aún están pendientes de ser incluidos en un despacho.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Los envíos que hayan sido dados de alta en el almacén de estacionados directamente, sin intentos previos de entrega domiciliaria, y mediante la causa de entrega concertada se podrán consultar mediante el punto de menú «Concertados fecha de entrega»:



Acceso menú consulta envíos con fecha concertada.

Aparecerán en pantalla la relación de envíos que se encuentran pendientes de realizar, el intento de entrega previamente concertado con el destinatario.

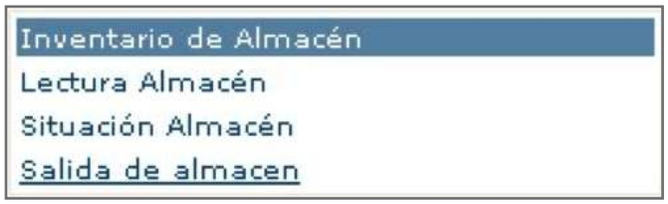
La unidad debe dar salida del almacén de estacionados a estos envíos una vez llegada la fecha concertada, desapareciendo de este informe en el momento en que se asigna a sección y finalizando así su ciclo de estacionado.

Salida del almacén

A los envíos dados de alta en el almacén de estacionados, una vez están en estado de pendientes de gestión, o bien llegado el día de su fecha concertada de entrega, se les debe dar salida inmediata del almacén.

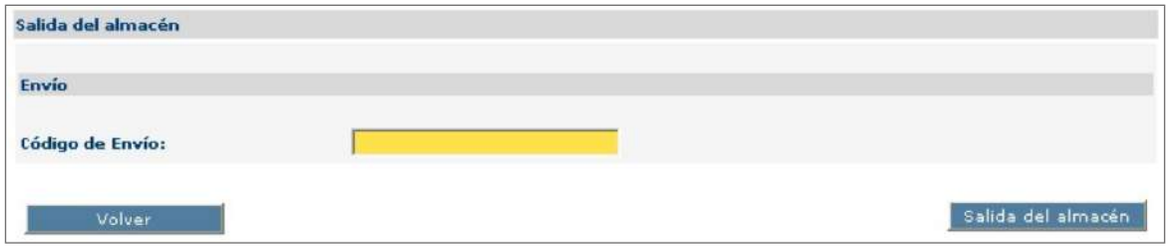
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La salida del almacén de estacionados se realiza mediante el punto de menú del módulo «Inventario de almacén» llamado «Salida almacén».

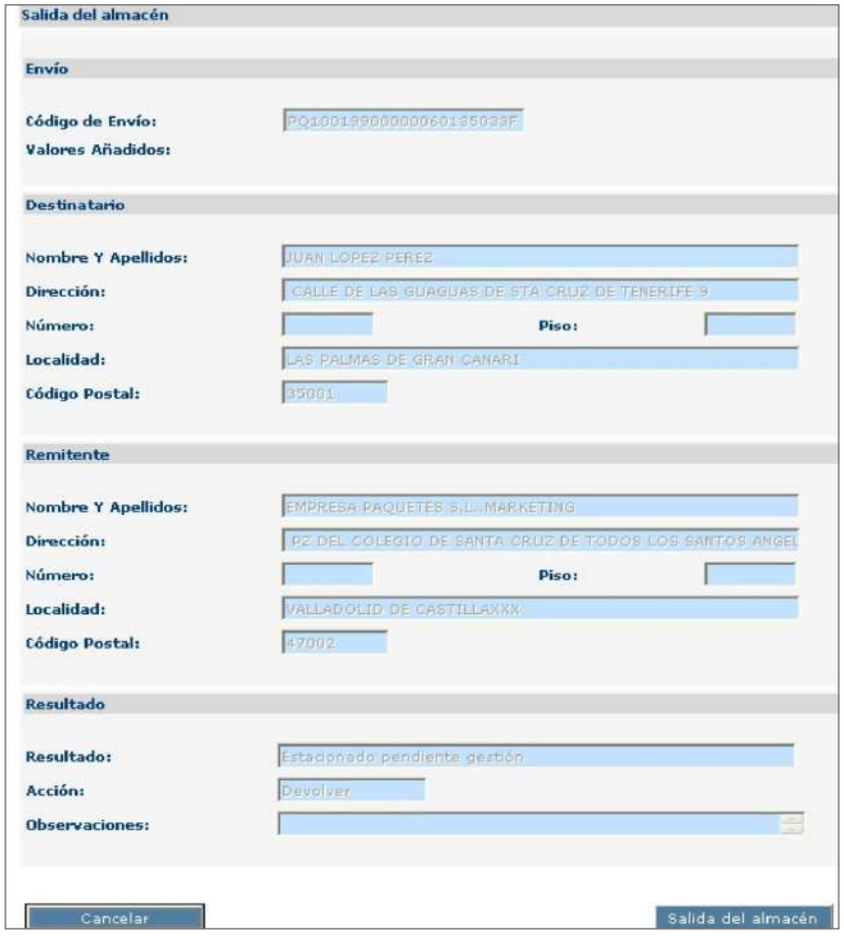


Acceso menú salida de almacén.

Aparecerá una pantalla donde únicamente es necesario realizar la lectura del código de barras del envío.



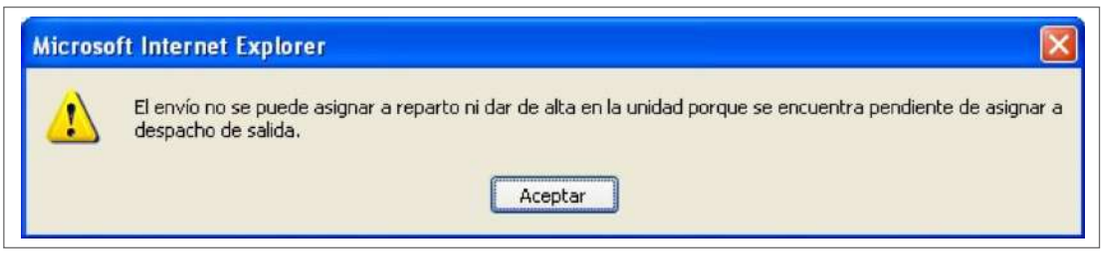
A continuación emergerá una ventana con los nuevos datos del envío y la acción que el remitente solicite realizar.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Una vez pulsado el botón «Salida del almacén», según las instrucciones dadas por el remitente se advertirá a la unidad de uno de los dos posibles destinos que debe dar a cada envío:

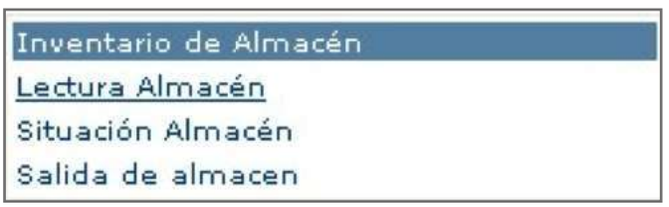
A partir de este instante SGIE supervisará que la unidad realiza con cada envío únicamente las tareas que el remitente ha solicitado. De este modo, por ejemplo, si se tratase de volver a poner en reparto un envío para el que el remitente ha solicitado su devolución, SGIE lo impedirá:



Inventario de almacén

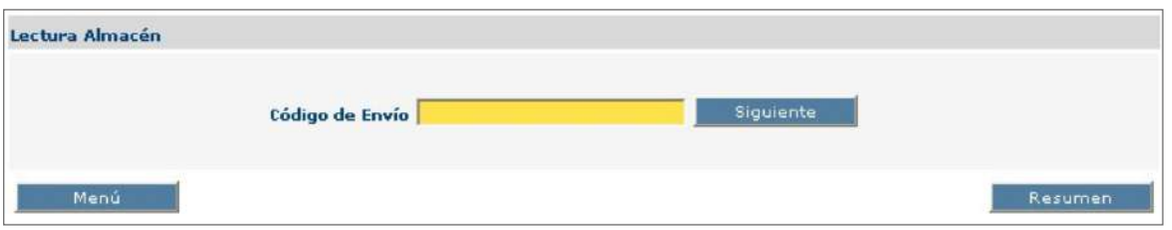
Con el fin de ayudar a la unidad en la gestión de su almacén de estacionados, SGIE cuenta con una herramienta de inventario que permite localizar las diferencias que pudiera haber entre el número de envíos físicos y los que figuran en el sistema. Esta funcionalidad es especialmente útil cuando la unidad tiene un número importante de envíos en este almacén.

Para iniciar el inventario de envíos localizados en el almacén de estacionados se debe acceder al punto de menú del módulo «Inventario de almacén» llamado «Lectura almacén».



Acceso menú inventario de almacén.

Aparecerá una pantalla donde se debe realizar la lectura de todos los envíos que se encuentren físicamente en el almacén de estacionados de la unidad.

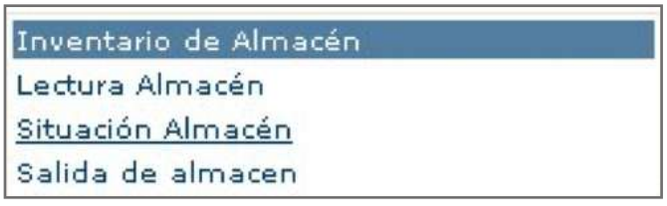


© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En cualquier momento se podrá pulsar el botón «Resumen» para mostrar los envíos que en ese instante figuren como dados de alta en SGIE y aún estén pendientes de confirmar que efectivamente se encuentran físicamente en el almacén de estacionados de la unidad:

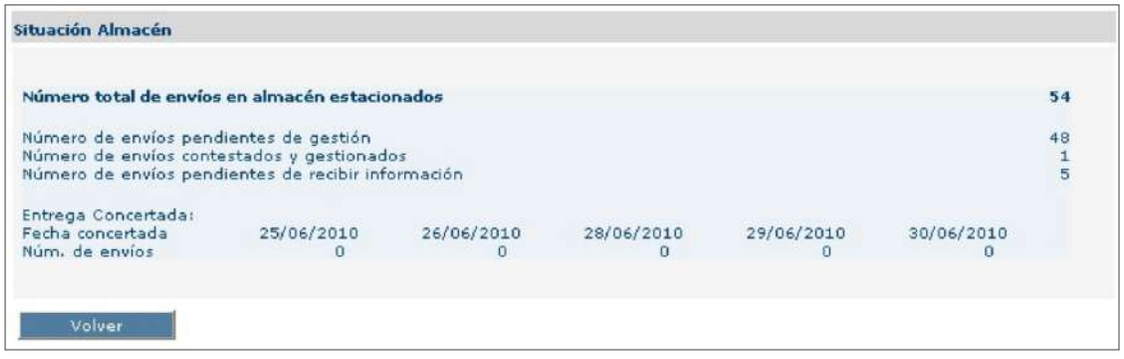
Si se realiza la lectura de un envío que para SGIE no figura en el almacén de estacionados, se informará de esta circunstancia:

En cualquier momento, y sin necesidad de realizar previamente un inventario, se podrá obtener un resumen de la situación actual del almacén de estacionados de la unidad mediante el punto de menú del módulo «Inventario de almacén» llamado «Situación almacén».



Acceso menú consulta situación almacén.

Aparecerá en pantalla un resumen del estado en que se encuentran los envíos dados de alta en el almacén:



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Pulsando sobre los números de envío de cada epígrafe, se accederá al detalle de los envíos que se encuentren en dicha situación.

9.7. Tipos de servicios rurales

Se puede clasificar a los servicios rurales en función de varios criterios, pero primero hay que diferenciar dos grandes grupos. Se dividen en:

1. **Enlaces rurales:** puesto de reparto que atiende principalmente localidades de ámbito rural (en la actualidad se intenta no hacer distinción entre zona de reparto urbana y rural porque se mezclan).
   Pueden concentrar en una unidad o no. Pueden prestar o no funciones de atención al público durante su reparto en local o punto de encuentro. Pueden servir de enlace para otros servicios rurales (hacer llegar el correo a rurales diferidos).

2. **Oficinas auxiliares:** se diferencian de los anteriores fundamentalmente en tres cosas:
   - No concentran en la unidad principal. Reciben el correo a través de un enlace rural o de la conducción.
   - Todos ellos atienden unas horas de oficina durante su reparto en un local, bien sea aportado por el rural, cedido por el ayuntamiento (u otra institución) o alquilado por Correos.
   - En el caso de servicios motorizados es Correos quien aporta el vehículo que utilizan.

Hoy en día, todos los servicios rurales han de atender al público «al paso» durante toda su jornada laboral para Admisión y Venta de servicios a través de la PDA, independientemente de que tengan asignada atención al público al puesto o no.

Según el puesto que se ocupe, el contrato puede exigir la aportación de los medios que se requieran para el desempeño de sus funciones (vehículo, local para prestar la atención al público, etc.).

9.7.1. Según el medio de locomoción que utilicen

- **Automóvil (AU):** son los puestos más numerosos.
- **Motocicleta (MO).**
- **Ciclomotor (CI):** puestos que utilizan un vehículo de motor con una potencia y velocidad inferior a una moto. Su cilindrada es menor de 50 cc.
- **Bicicleta (BI):** tienden a desaparecer con el tiempo.
- **A pie (PI).**

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

9.7.2. Según dónde realicen su inicio de jornada

Los servicios rurales pueden iniciar su jornada laboral en una unidad de distribución (o mixta) o no, es decir, iniciarla en otro punto y que otro servicio rural o una conducción les haga llegar diariamente el correo a repartir. Así podemos distinguir entre:

- **Rurales concentrados:** aquellos que inician y terminan su jornada laboral en una unidad y colaboran en las tareas generales de la misma.
- **Rurales diferidos:** aquellos que no concentran en una unidad.

9.7.3. Según aporten o no vehículo los puestos motorizados

Según el puesto que ocupen, un contrato de servicio rural puede exigir la aportación de vehículo para el reparto o no, siendo Correos quien lo facilitaría en este último caso.

En el caso de tener que aportarlo, se abonaría el aporte de vehículo y kilometraje diario realizado según convenio.

9.7.4. Según el tipo de jornada

Atendiendo a si se tiene jornada completa o parcial y al medio de locomoción podemos distinguir en los siguientes tipos:

- **EAM:** enlace rural de jornada completa motorizado.
- **EAP:** enlace rural de jornada completa a pie.
- **EBM:** enlace rural de jornada reducida motorizado.
- **EBP:** enlace rural de jornada reducida a pie.
- **OAM:** oficina auxiliar de jornada completa motorizada.
- **OAP:** oficina auxiliar de jornada completa a pie.
- **OBM:** oficina auxiliar de jornada reducida motorizada.
- **OBP:** oficina auxiliar de jornada reducida a pie.

9.8. Operativa de comercialización de otros servicios

9.8.1. Correos Cash. Banca electrónica

Actualmente, las operaciones de Correos Cash para los diferentes bancos con los que se pueda operar solo deben realizarse por personal que tenga punto de atención al público, por lo que el personal que trabaje con HERA al paso no debe realizar este tipo de operaciones.

Hay dos opciones para operar dentro de la opción de banca electrónica:

- A través de un código QR que se habrá creado a partir de una operación del cliente con su banco y que será aplicable para cualquier banco de los que pueden operar.

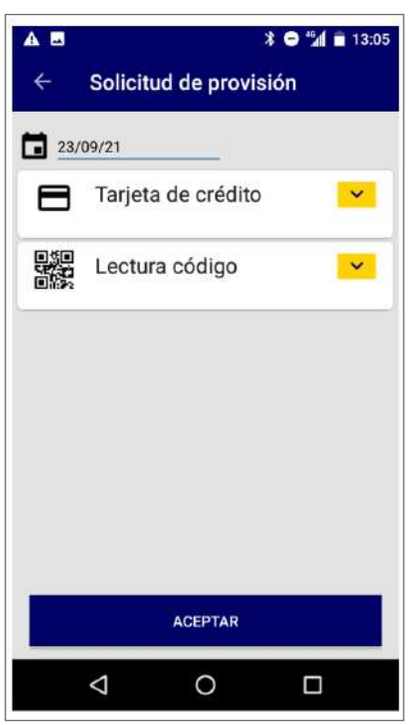
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- A través de los datos de la tarjeta de crédito, esta opción es exclusiva para clientes del Banco Santander.

Tanto para la opción del QR como para la opción de tarjeta de crédito se pueden realizar dos tipos de operaciones, el Ingreso o la Retirada, teniendo en cuenta que:

Para acceder a las operaciones de Correos Cash, hay que pulsar en la opción de Banca Electrónica dentro del menú de Contratar Servicios.

Dentro de la opción de Banca Electrónica, se muestran las opciones a través de las que se puede operar.



Para realizar una retirada de dinero, lo primero que hay que gestionar es la solicitud de provisión de fondos con la oficina.

De esta manera, bien sea a través del código QR generado, o a través de la opción de tarjeta de crédito, se solicitará el efectivo a la oficina, indicando en el campo Fecha el día acordado con el cliente para realizar la operación de retirada.

La operación con tarjeta de crédito es exclusiva para clientes del Banco Santander.

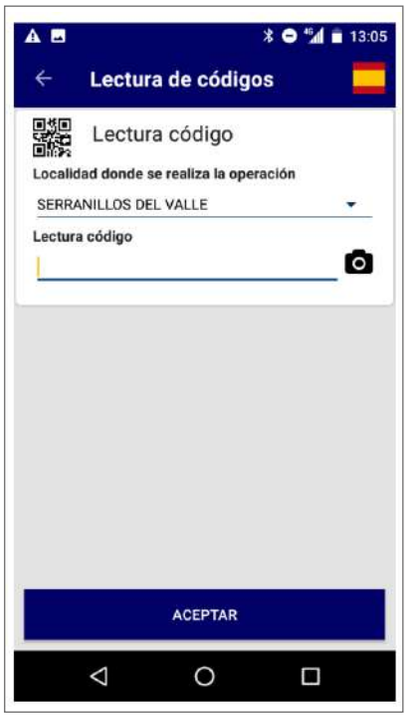
Si la retirada es a través de tarjeta de crédito de un cliente del Banco Santander, se deberá entrar en la opción Operaciones con tarjeta de crédito.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- La retirada de dinero por parte de un cliente en un puesto de atención al público rural debe venir acompañada de una solicitud previa de fondos por parte del cliente rural a la oficina de la que depende. Por tanto, la operación de retirada se debe realizar en días posteriores a la solicitud, lo primero que debe hacerse es la solicitud.
- El ingreso sí se puede hacer el mismo día que el cliente lo solicita.

Y una vez dentro, se pulsa en la opción Retirar, donde se debe rellenar el formulario y seguir las instrucciones de la aplicación.

Al terminar, se pulsará en Aceptar para terminar el procedimiento.



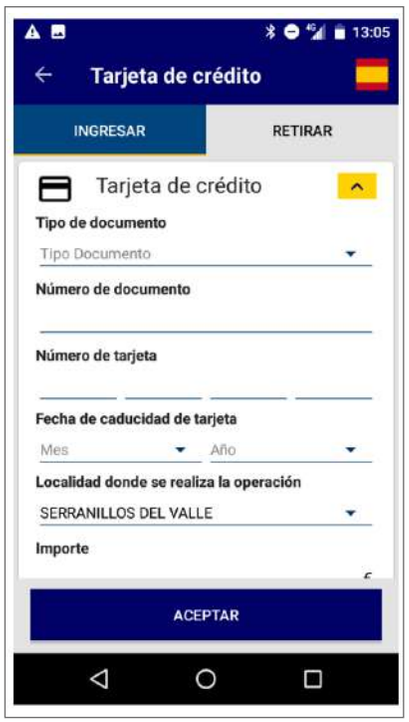
Si la retirada solicitada se hace con QR (puede ser un cliente de Santander o cualquiera de los otros bancos que operan con Correos), se deberá introducir la localidad en caso de tener más de una, y leer el código QR.

En este momento la aplicación redirige a la siguiente pantalla y se deberán seguir las instrucciones que indique la aplicación, pulsando en Aceptar para terminar la operación.

La aplicación avisa de la cantidad que se va a retirar.

Una vez que se haya hecho lo solicitado por la aplicación, se informará de que la operación se ha realizado correctamente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Si la operación es un ingreso a través de tarjeta de crédito (opción exclusiva de clientes del Banco Santander), se accederá a través de la opción Operaciones con tarjeta de crédito, se pulsará en la opción Ingresar, donde se deberá rellenar el formulario y se seguirán las instrucciones de la aplicación.

Cumplimentados los datos, se pulsará Aceptar para terminar la operación.

Si la operación es un ingreso con código QR, una vez se haya accedido a través de la opción Operaciones con lectura de códigos, se deberá elegir la localidad donde se realiza la operación en caso de tener más de una y se leerá el código QR aportado por el cliente, a partir de este momento habrá que informar de lo que solicite la aplicación pulsando en Aceptar para terminar la operación.

La aplicación avisa de la cantidad que se va a ingresar.

Una vez que se haya hecho lo que solicite la aplicación, se informará de que la operación se ha realizado correctamente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Las operaciones de Correos Cash no suponen una subida a bolsa (carrito) por lo que no implica un cobro posterior de la misma.

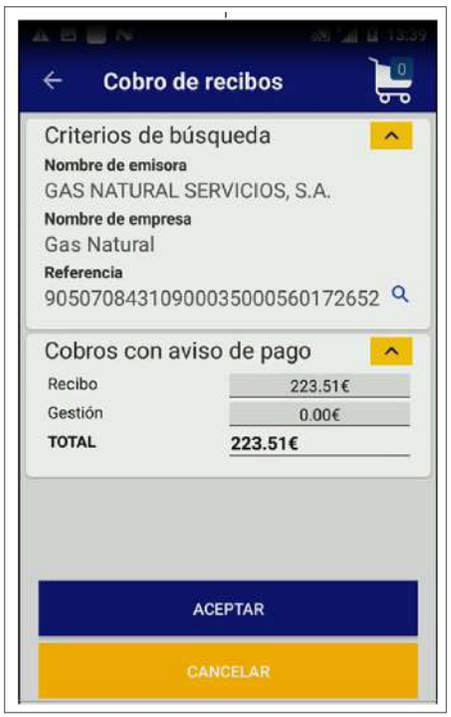
9.8.2. Cobro de recibos y tributos

A) Cobro de recibos

Se debe pulsar el botón de Contratar servicios de la pantalla principal y, a continuación, Servicio envío de dinero.

Una vez en el submenú de Servicio envío de dinero, se pulsará en la opción Cobro de recibos y tributos.

Se deberá leer el código de barras del recibo o del tributo que presente el cliente.



Si el código de barras es un cobro de recibo, se recupera la información del emisor del recibo y se muestra en pantalla.

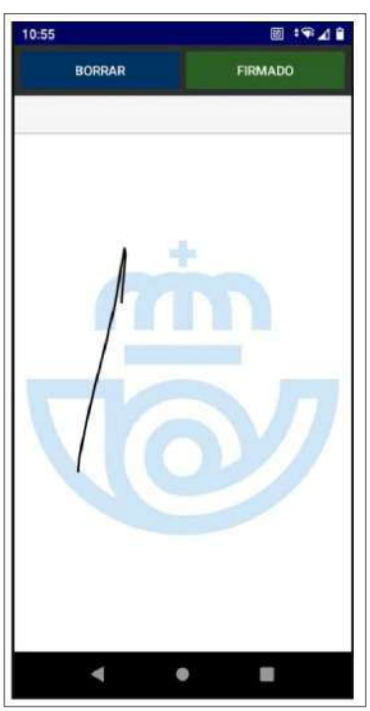
Se informará al cliente y se pulsará Aceptar.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El importe del recibo se incorporará a la bolsa.

Si el código leído corresponde a un cobro de tributos, la aplicación recuperará la información del emisor del tributo y los datos informativos sobre el mismo, además de los campos a rellenar.

Una vez están rellenos todos los datos obligatorios, se pulsará en Aceptar.



A continuación se pedirá el *e-mail* del cliente para enviar el justificante de admisión.

Se solicitará la firma para el justificante de admisión, y después de firmar, pulsando en «Firmado», se continuará con el proceso.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Subirá el producto a bolsa y se realizará el cobro como para el resto de los productos.

B) Pago de recibos

A través de esta funcionalidad se puede realizar el pago de multas, recibos, deudas u otros que hayan contratado diferentes clientes para su pago a través de Correos. A diferencia del pago de tributos comentado en la anterior funcionalidad, en este caso puede haber una carta de pago, pero no tendrá un código de barras para leer teniendo que buscar el cliente por el nombre.

Se deberá pulsar en el botón de Contratar servicios de la pantalla principal; a continuación, Servicio envío de dinero; y una vez dentro de este submenú, se pulsará sobre Pago de recibos.

Dentro de la funcionalidad, se buscará por el nombre del cliente que ha contratado el servicio con Correos.

La aplicación, según se vayan rellenando datos, irá ofreciendo opciones de clientes.

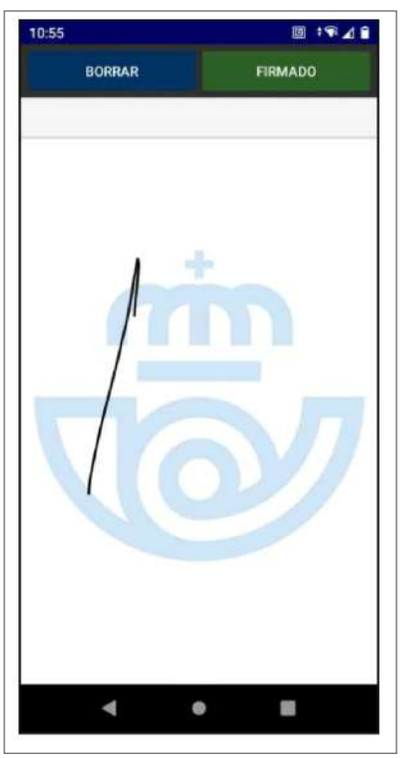
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Una vez elegido el cliente que deba recibir el pago, se rellenará el formulario que muestre la aplicación prestando especial atención al campo de Conceptos.

El campo de Conceptos se deberá seleccionar pulsando sobre la lupa y se mostrarán los diferentes conceptos que tenga contratado el cliente eligiendo el adecuado según lo que nos indique el cliente deudor.

Una vez rellenos los datos necesarios, se pulsará en Aceptar.

A continuación el sistema solicitará el *e-mail* del cliente para enviar el justificante de admisión.



Solicitará la firma del cliente para incluirla en el justificante. Y una vez se pulse en «Firmado», subirá el producto a bolsa.

9.8.3. Comercialización de lotería y sellos

Permite vender los productos que integran el catálogo comercial de Correos, como sobres, sellos, embalajes, etc.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Se deberá pulsar el botón de Venta de productos.

Se introducirá el código del producto.

Se mostrará el importe unitario del producto, la cantidad de existencias disponibles, una opción para aumentar/disminuir el número de productos a vender y el importe totalizado.

Se deberá pulsar Añadir para incorporarlo a la bolsa, o carrito.

El número de unidades que aparece en la bolsa hace referencia al número de productos diferentes incluidos, no al total de unidades vendidas de cada referencia.

Para conocer el número de unidades por producto, se pulsará sobre el icono Carrito y se entrará a la bolsa, donde además podrá verse el importe acumulado que lleva el cliente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

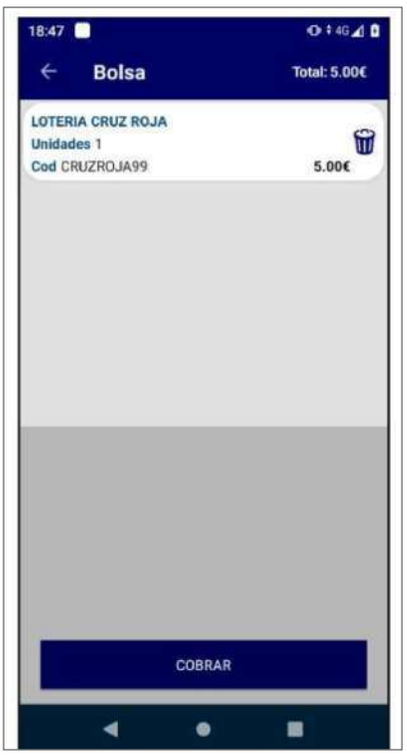
A) Comercialización de lotería

En la opción de venta de productos se leerá el número de boleto que se desea vender.

El sistema añadirá el boleto leído a un listado, en el que puede seguir leyendo más boletos o subir los que ya haya leído a bolsa.

Se puede eliminar alguno de los leídos a través del símbolo de la papelera.

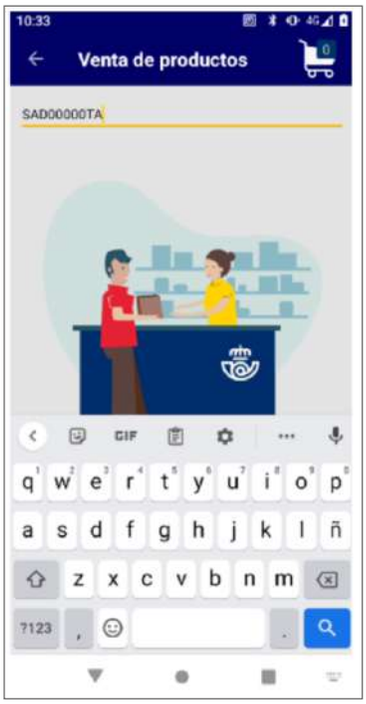
Para finalizar, una vez leídos el boleto o boletos que desea el cliente, se pulsará el botón «Subir boletos a bolsa».



A continuación, el sistema subirá a bolsa la cantidad de boletos y el importe, y se podrá proceder a su cobro al cliente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

B) Comercialización de sellos por código de productos



Se introducirá el código de producto del sello que se desea vender.

A continuación, se mostrarán las diferentes emisiones que tenga el almacén con unidades para vender.

Se elegirá la que se desea vender.

Se indicará el número de sellos que desea el Cliente.

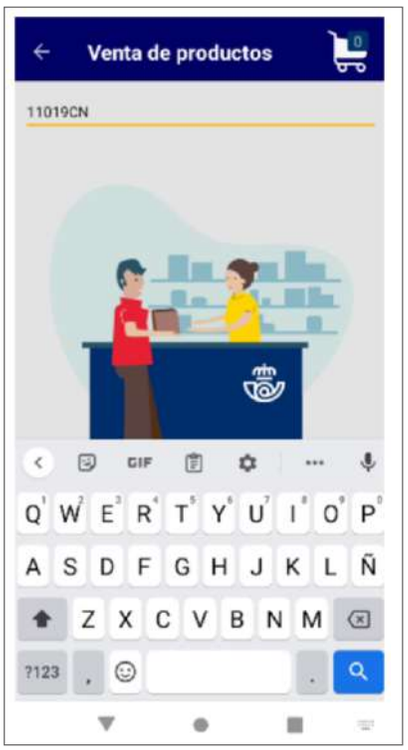
Y se sumarán a las unidades a vender.

Se pulsará en «Subir sellos a bolsa».

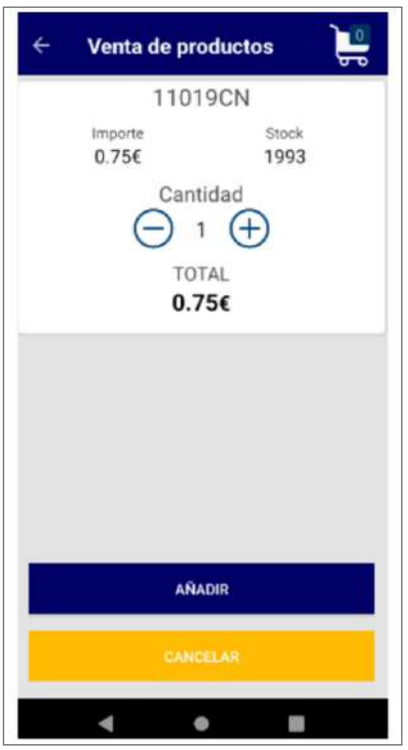
Una vez subido a bolsa, se procederá a cobrar la misma o realizar otra actividad comercial con el cliente si así lo desea.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

C) Comercialización de sellos por código de emisión



Se introducirá el código de la emisión en lugar del código del producto.



La aplicación recupera el número de unidades que esa emisión en concreto tenga disponibles para el almacén del rural.

Se elegirá la cantidad de sellos que se desean vender ajustando con el + y el -, y se pulsará en «Añadir».

La aplicación informa que ha subido el producto correctamente a bolsa y se procederá al cobro pulsando en el símbolo del carrito.

Al entrar en el carrito y recuperar la bolsa, se puede ver el número de unidades elegidas y la descripción del producto sello.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

9.8.4. Gestiones DGT (Dirección General de Tráfico)

A) Distintivo medioambiental de la DGT

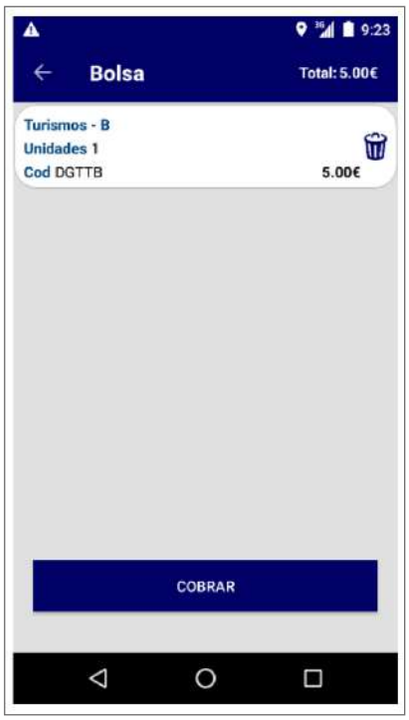
Se deberá pulsar el botón de Contratar servicios de la pantalla principal; a continuación, Dirección General de Tráfico y, por último, Distintivo DGT.

Se introducirán matrícula del vehículo, tipo de documento y número de DOI, nombre y apellidos del solicitante y dirección completa del solicitante.

Se pulsará el botón de Consultar.

Aparecerán los datos del vehículo.

Si estos son correctos, se pulsará en Aceptar para subir el producto a bolsa.

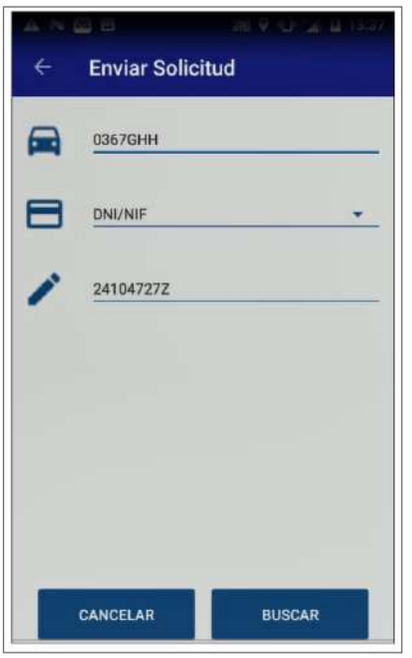


El importe del servicio se incorporará a la bolsa.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

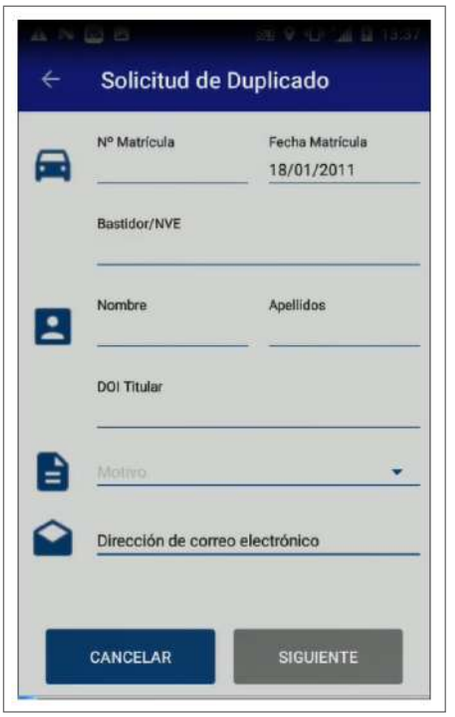
B) Solicitud de duplicado del permiso de circulación de vehículos

Se deberá pulsar el botón de Contratar servicios de la pantalla principal; a continuación, Dirección General de Tráfico y, por último, Duplicado permiso de circulación.



Se introducirán matrícula del vehículo, tipo y número de DOI. Se pulsará el botón de Buscar.

Si la solicitud se acepta, se informará del importe del servicio.



Habrá que rellenar toda la información solicitada.

Es necesario que el cliente aporte un correo electrónico al que se le enviará información.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Cumplimentada toda la información, se mostrará un resumen con los datos más relevantes. Se pulsará el botón Firmar.

Se recogerá la firma del cliente en pantalla.

9.8.5. Comercialización de billetes y entradas

Se deberá pulsar el botón de Contratar servicios de la pantalla principal y, a continuación, Venta de billetes.

Se accederá a una aplicación de terceros para gestionar la compra. Es necesario entrar con mismo usuario y contraseña.

Aparecerá una primera pantalla con un buscador de la actividad a gestionar.

En cualquier caso, existe un menú que muestra todas las categorías de servicios y eventos disponibles.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Una vez elegido el tipo de servicio a contratar (entradas a espectáculos, billetes u otras opciones), se cumplimentará la información solicitada.

Elegido el asiento, mostrará el importe según el asiento o asientos elegidos, creando el registro con los importes totales.

Se cumplimentará la información del cliente para finalizar la compra y que se genere la bolsa de compra en la aplicación.

Hay que pulsar «Subir compra a bolsa Correos».

Es necesario que el cliente aporte un correo electrónico al que se le enviará información.

Se pulsará el botón «Confirmar» dentro del tiempo limitado que se ve en el contador que se muestra.

Se mostrará la confirmación de la compra.

Se pulsará «Volver a la aplicación» para retornar a HERA.

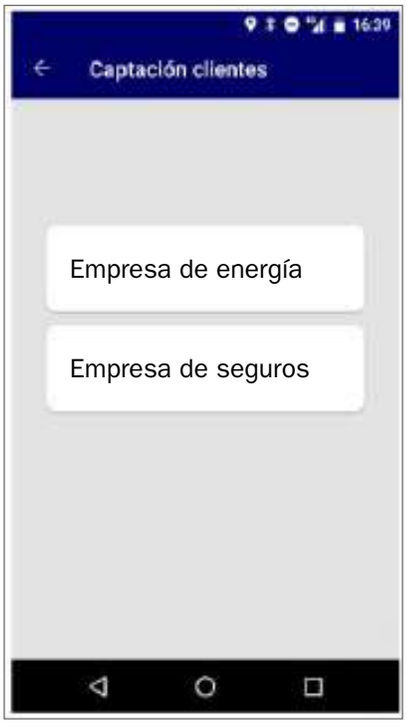
9.8.6. Captación de *leads* (potenciales clientes)

Desde Correos se recogen los datos de contacto de personas interesadas en los productos y servicios de alguno de los clientes para que, posteriormente, un comercial de estas empresas contacte con él para hacer la gestión comercial.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Generalmente y en función de las campañas vigentes, se realiza este tipo de captaciones durante un tiempo determinado. Se muestran los siguientes ejemplos:

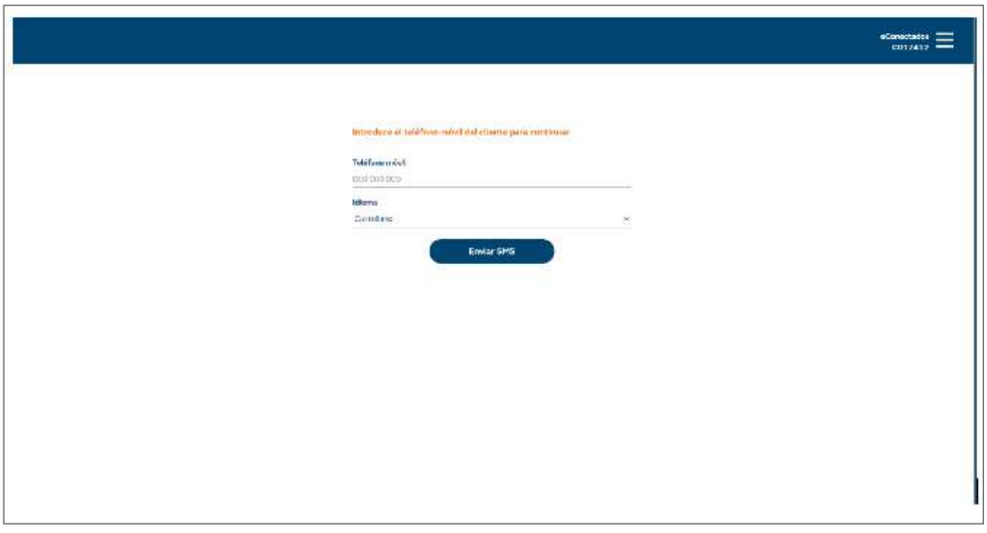
A) Ejemplo de empresa energética



Para acceder a la opción de captación de clientes, se debe entrar a través de Contratar Servicios-Captación de clientes-empresa.

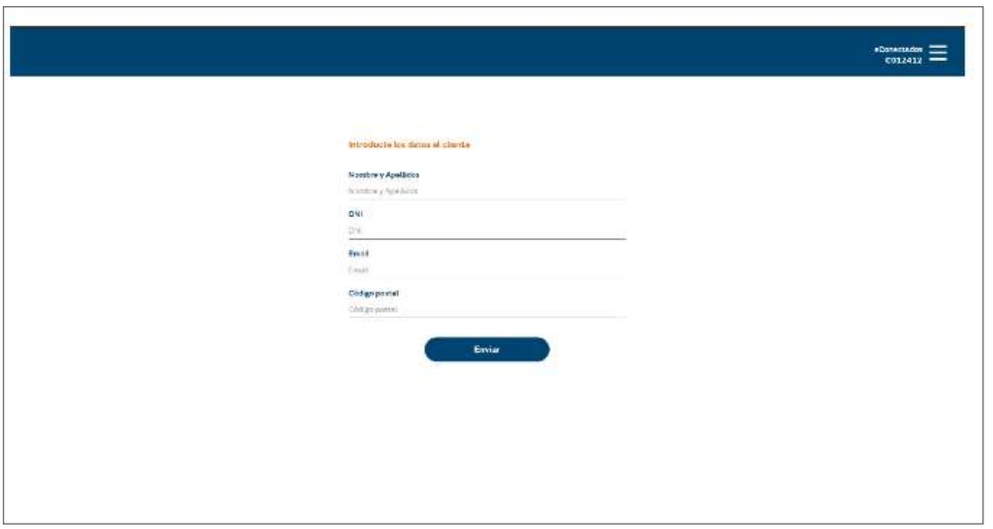
Llevará a una pantalla de «Login» para acceder a la plataforma de empresa. Aquí se introducirán el mismo Cxxxxxx y contraseña que se hayan usado para acceder a la PDA.

Llevará a una pantalla de «Login» para acceder a la plataforma de empresa. Aquí se introducirán el mismo Cxxxxxx y contraseña que se hayan usado para acceder a la PDA.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

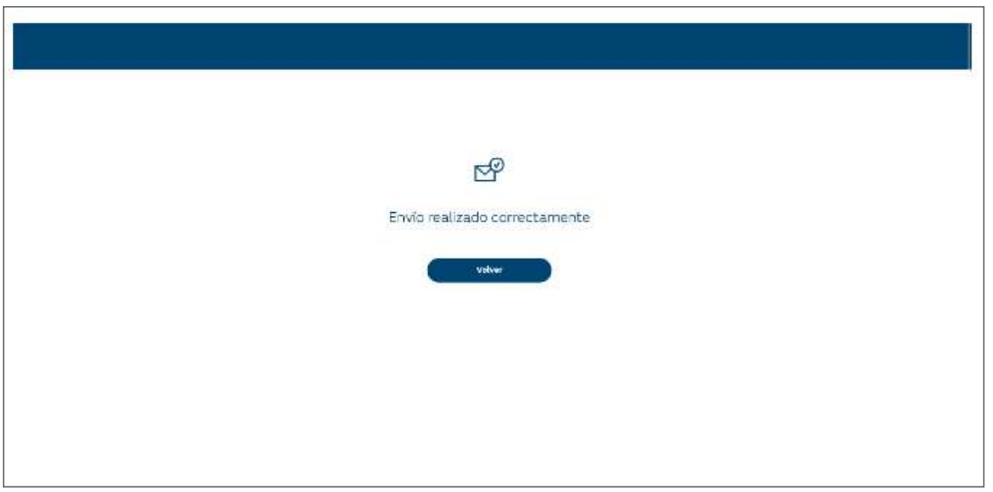
Llevará a una pantalla de «Login» para acceder a la plataforma de empresa. Aquí se introducirán el mismo Cxxxxxx y contraseña que se hayan usado para acceder a la PDA.



Se deberá cumplimentar el formulario con los datos del cliente:

- Nombre y Apellidos.
- DNI.
- *E-mail.*
- Código postal.

Se pulsará sobre Enviar.

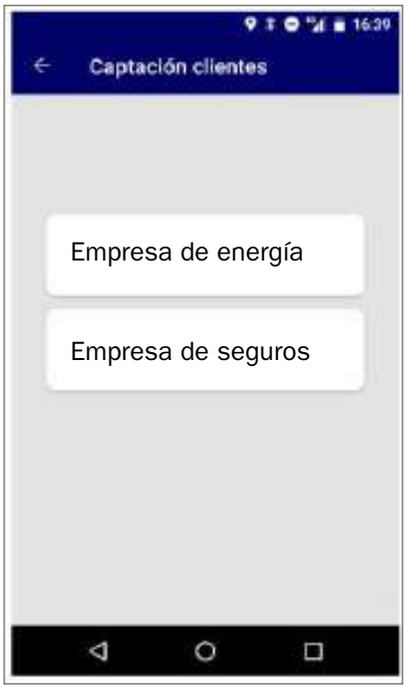


Si todo es correcto, se mostrará esta pantalla, y se deberá pulsar Volver para regresar a la pantalla inicial.

Para finalizar, se cerrará la ventana de empresa, regresará a HERA y cobrará la bolsa (0 €).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

B) Ejemplo de aseguradora

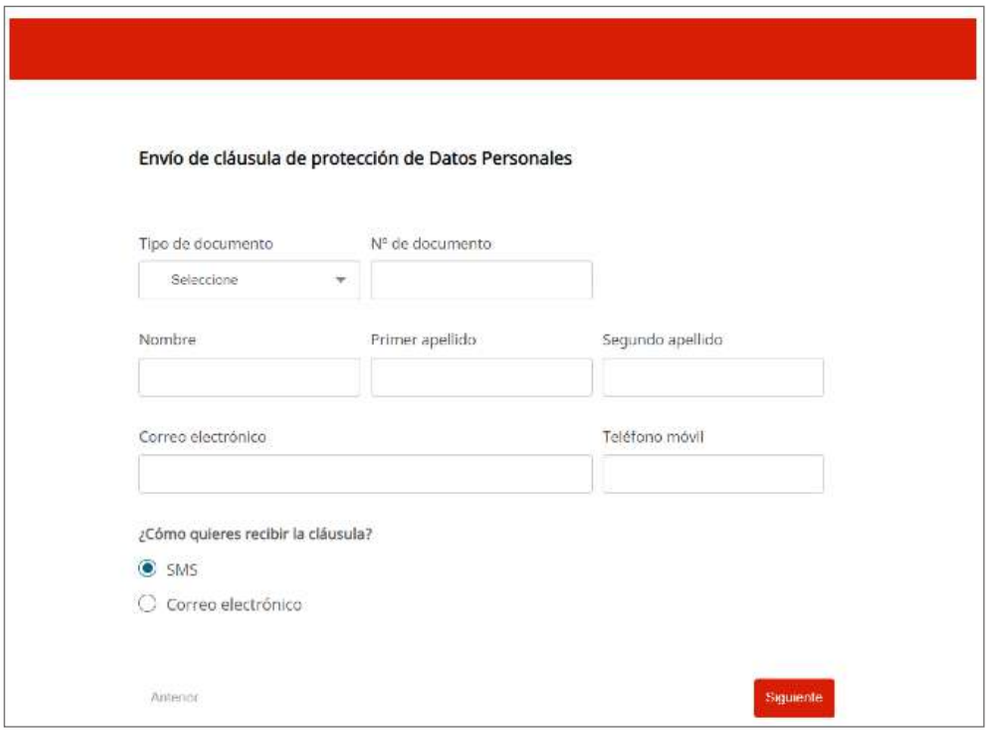


Para acceder a la opción de captación de clientes, se debe entrar a través de Contratar servicios-Captación de clientes-empresa.

Llevará a una pantalla de «Login» para acceder a la plataforma de empresa. Aquí se introducirán el mismo Cxxxxxx y contraseña que se hayan usado para acceder a la PDA.

Se aportan los datos del cliente en el formulario.

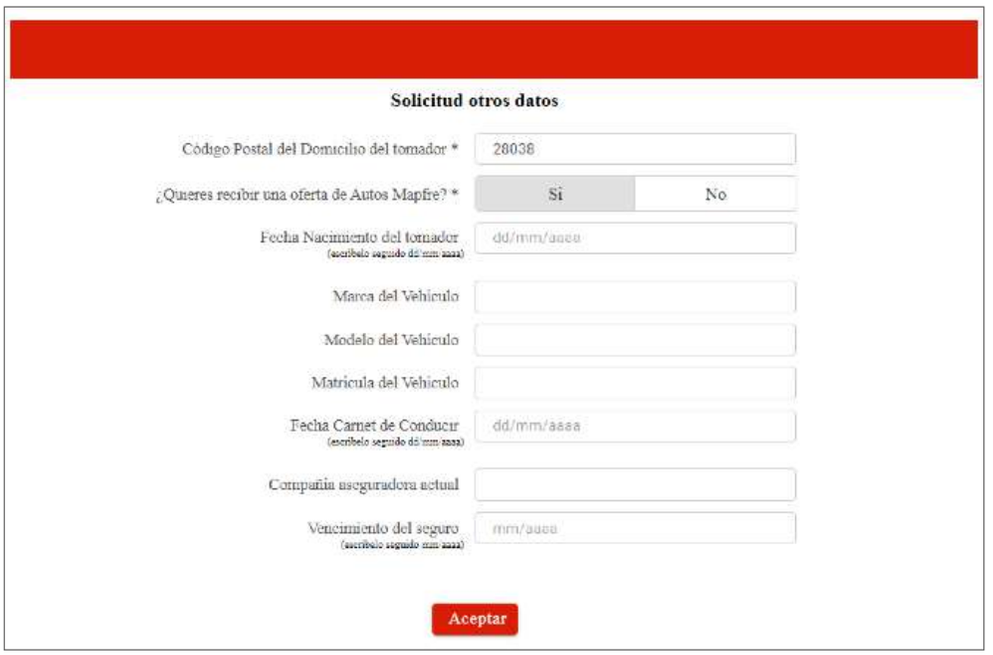
Pulsando sobre Siguiente, el cliente recibirá un SMS o correo electrónico con la cláusula de protección de datos personales. La aceptación de la cláusula es independiente al proceso de captación en Correos, la empresa aseguradora no utilizará sus datos con fines comerciales si no la acepta.



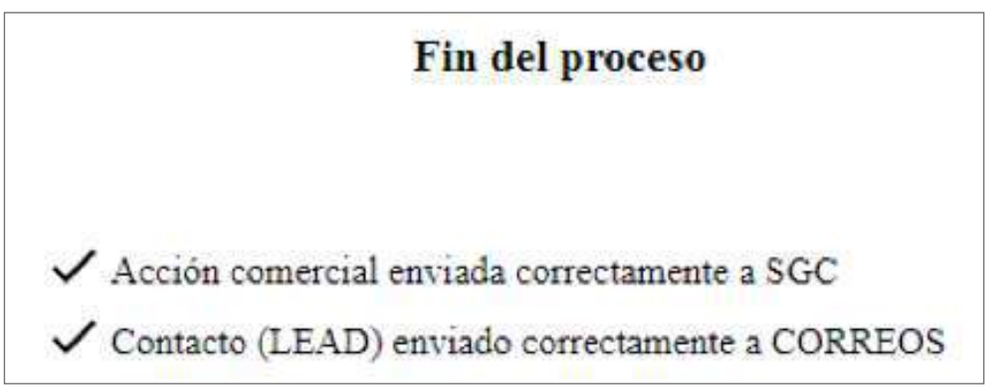
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Se incluye el código postal del domicilio del cliente. Se preguntará al cliente si quiere recibir una oferta de Autos.

En caso negativo, pulsará No y, después, Aceptar.



En caso afirmativo, pulsará «Sí» y rellenará los datos del vehículo y del tomador del seguro (estos datos no son obligatorios); después pulsará en Aceptar.



El sistema indica que el proceso ha finalizado y, al pulsar en Volver a la aplicación, se cobrará la bolsa (0 €).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

9.8.7. Cambio de divisas

Correos colabora con empresas especializadas en el envío de dinero y cambio de divisas.

Las condiciones de este servicio se realizan en función de los contratos formalizados entre Correos y estas empresas.

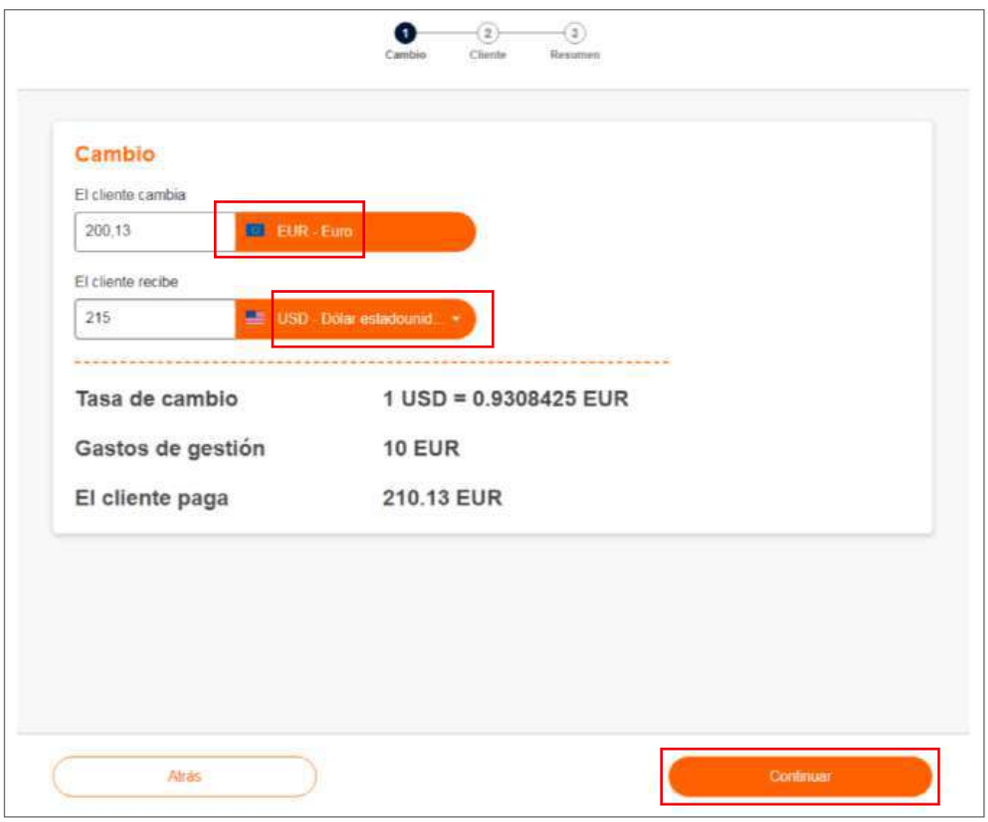
A) Ejemplo del proceso genérico de envío de dinero y cambio de divisas

Para acceder a las operaciones de Cambio de divisas, se debe pulsar en Cambio de divisas dentro de Contratar servicios.

Nos llevará a una pantalla de «Login» para acceder a la aplicación de Cambio de divisas. Aquí se introducirán el mismo Cxxxxxx y contraseña que se hayan usado para acceder a la PDA.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

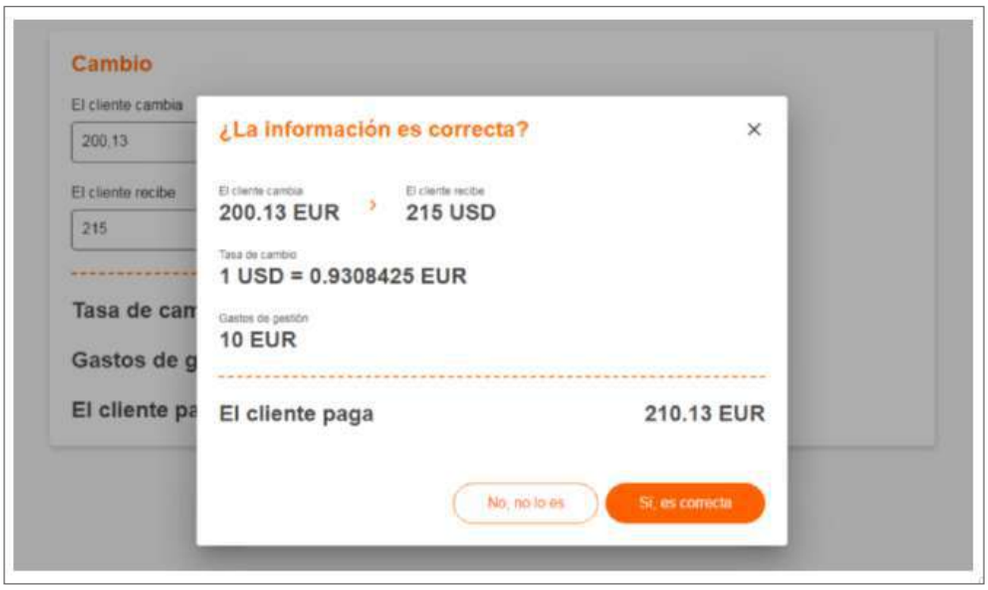
Una vez dentro, se pulsará en Cambio de divisa.



En la siguiente pantalla se introduce el importe en euros que el cliente solicita cambiar y se seleccionará en el desplegable que hay en la opción «El cliente recibe» la divisa que quiere recibir.

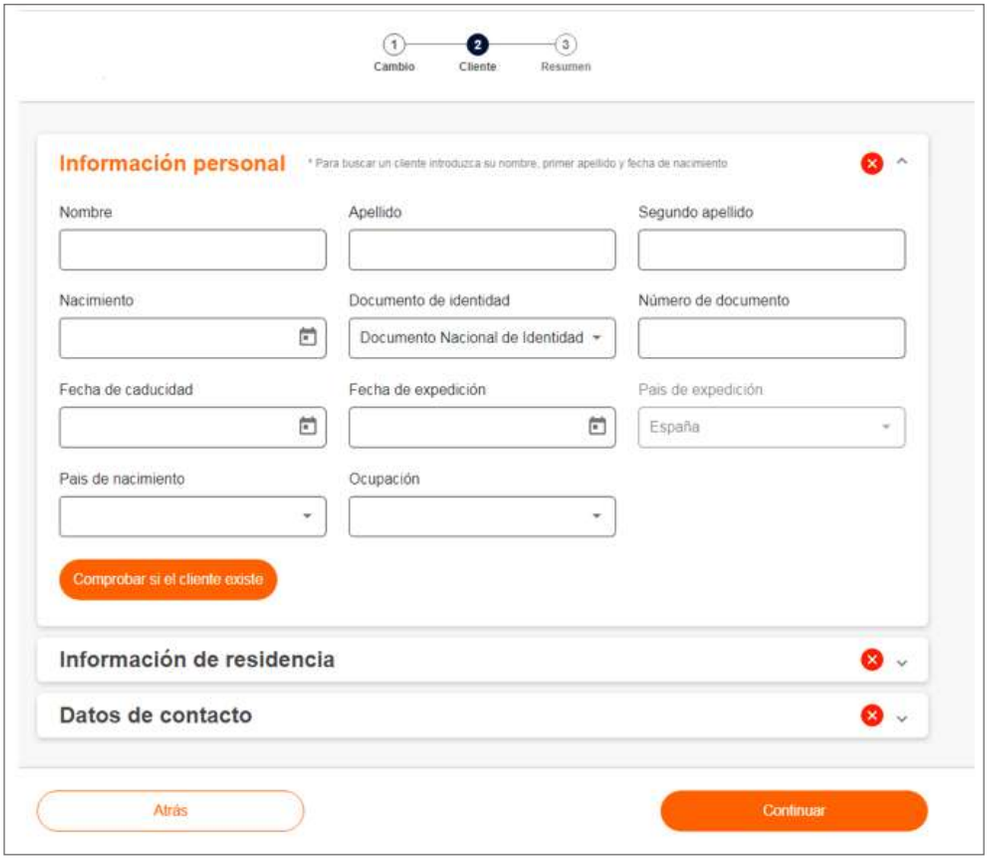
A continuación, se pulsará en Continuar.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



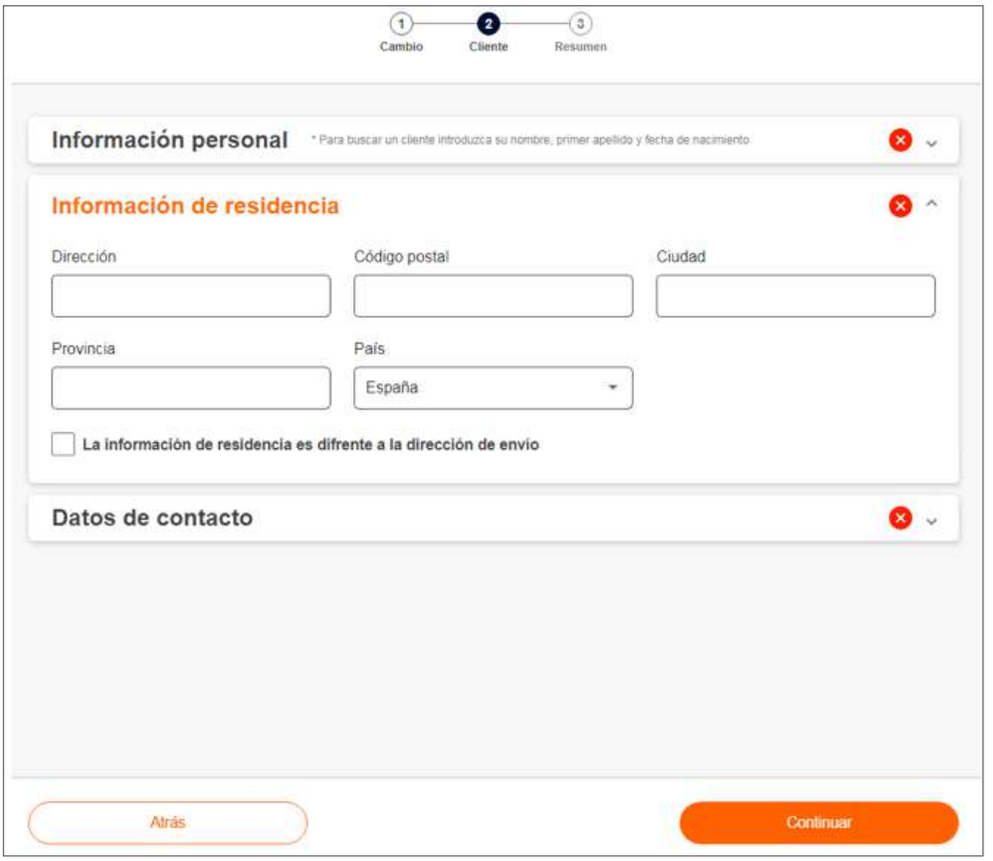
Se mostrará una pantalla de confirmación. Si lo indicado es correcto, se pulsará en «Sí, es correcta».

La aplicación devuelve la tasa de cambio, los gastos de gestión y ajusta los céntimos de euro del importe a pagar para eliminar los decimales en la moneda de cambio, ya que RIA no envía monedas, solo billetes.

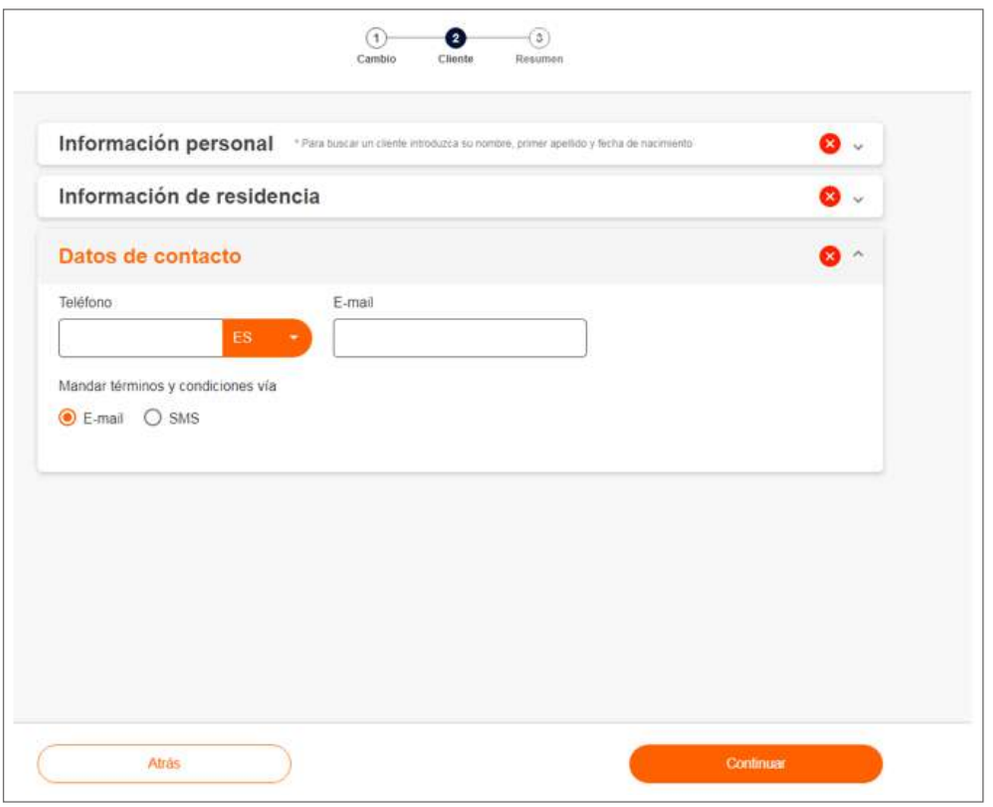


A continuación, mostrará un formulario a rellenar por parte del cliente. Lo primero es rellenar nombre, primer apellido y fecha de nacimiento y pulsar con estos datos en «Comprobar si el cliente existe»; en caso de que no exista, se deberá rellenar el formulario completo, primero la parte de información personal.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Luego, pinchando en la flechita de «Información de residencia», se completará la información de esta.

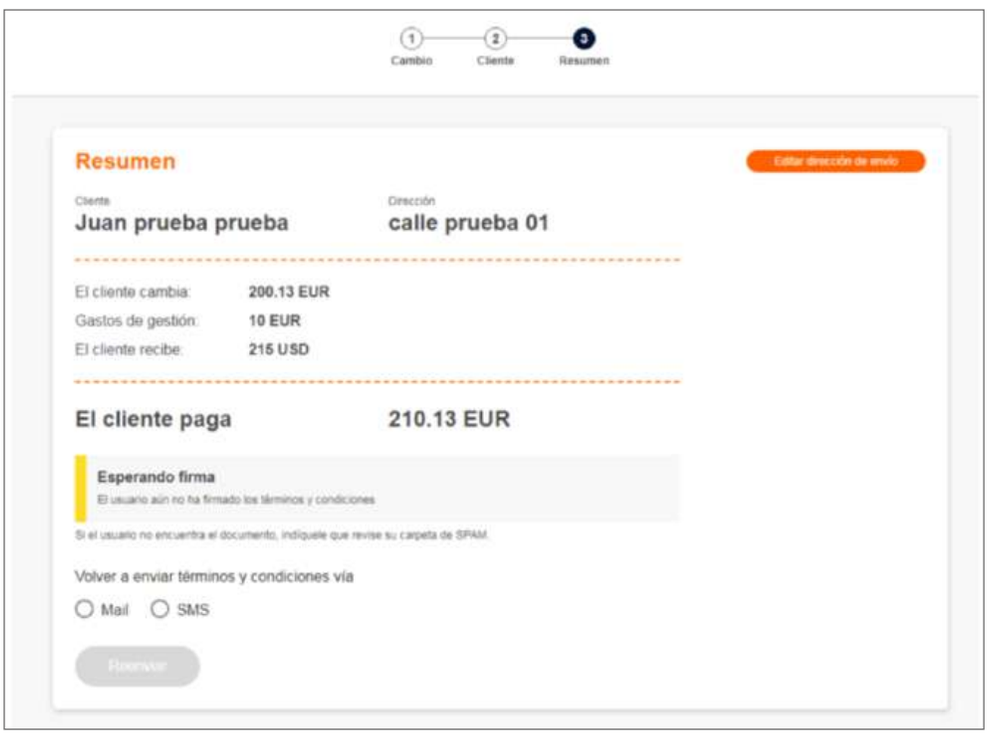


Por último, en los datos de contacto se elegirá cómo quiere el cliente recibir los términos y condiciones del servicio para que los acepte, bien por *e-mail* o bien por SMS.

Una vez relleno todo, se pulsará en Continuar.

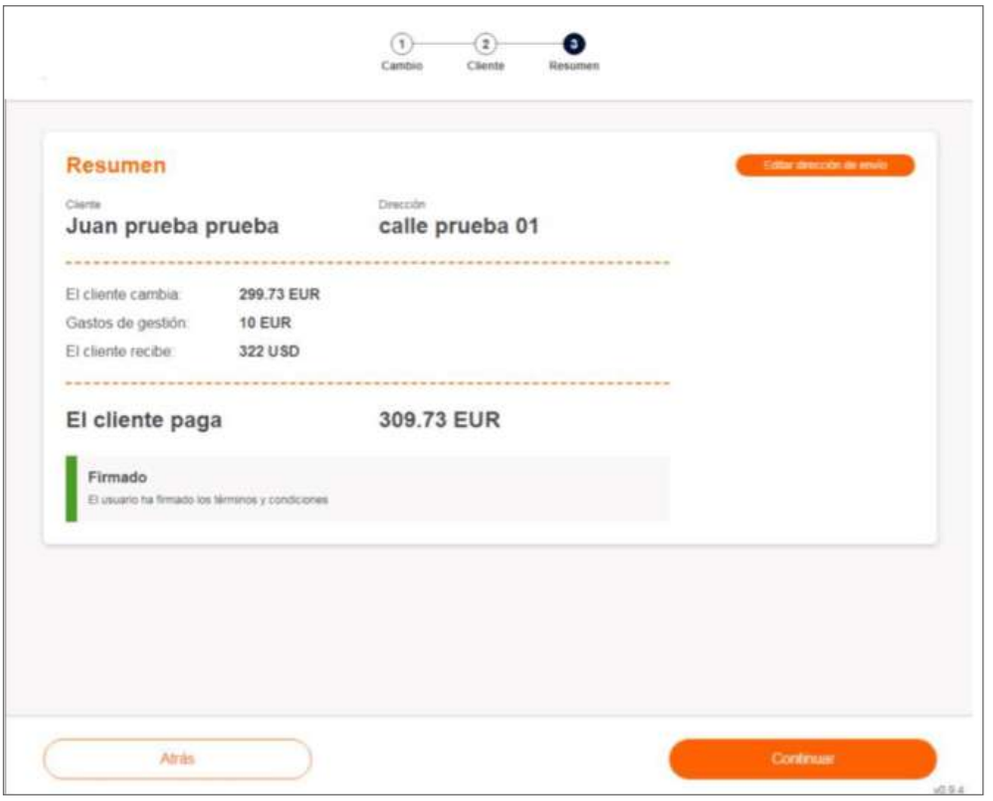
© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Lo siguiente es escanear el documento de identidad informado, tanto la parte delantera como la trasera. Para esto, al pulsar sobre cada recuadro, se abrirá la cámara de fotos de la PDA y se encuadrará lo mejor posible el DNI para obtener la foto. Se habilitará el botón Confirmar y se pulsa sobre él.

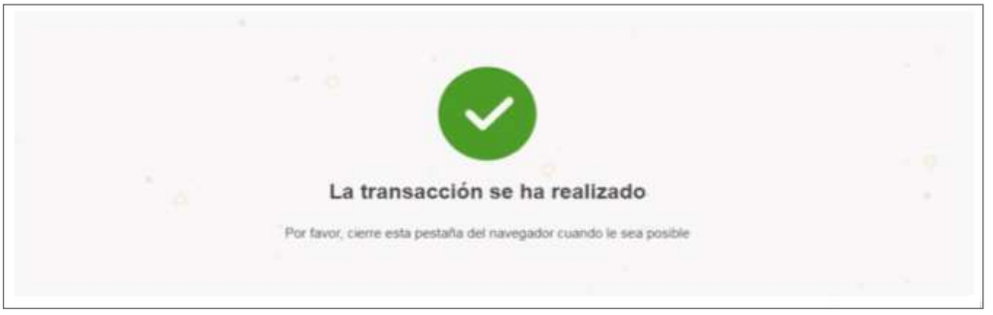


RIA envía al dispositivo móvil del cliente un correo, o un SMS, con los términos y condiciones del servicio y la política de privacidad, la operación queda entonces pendiente de la firma.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Una vez firmado por el cliente, se mostrará que ha aceptado los términos y condiciones del servicio, y se pulsará Continuar para finalizar.



Se recibirá confirmación de que la transacción se ha realizado, se volverá a HERA y se cobrará la bolsa generada.

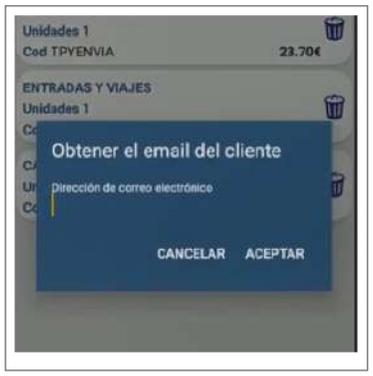
9.8.8. Gestión de la bolsa

A) Cierre

Concluidas todas las operaciones con el cliente, se accederá a la bolsa, o carrito, para cobrar el importe total.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Se pulsará el botón de Cobrar.

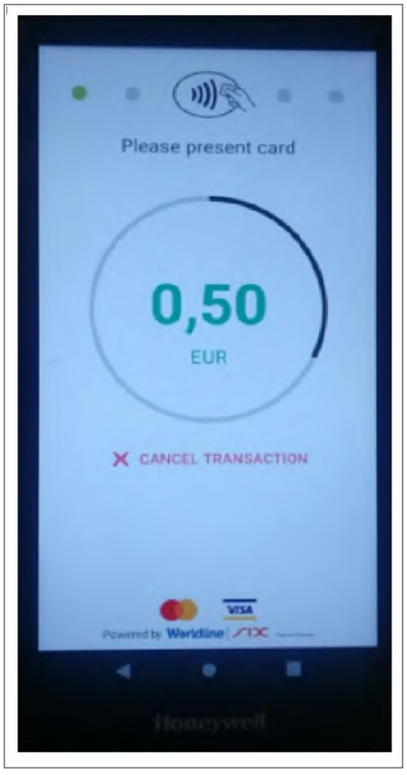


Se cumplimentará el correo electrónico del cliente.

Una vez recogido el *e-mail* del cliente para el envío de la factura simplificada, se deberá elegir el tipo de pago según el cliente vaya a pagar con tarjeta o en efectivo.

No se pueden dejar bolsas abiertas. Si un cliente finalmente no quiere realizar alguna operación que ya se ha subido a la bolsa, se deben eliminar los productos de la bolsa.

B) Pago con tarjeta



Una vez informado el *e-mail* y elegido el pago con tarjeta, aparecerá una pantalla con la cantidad a pagar y la opción de cancelar el pago. El círculo que rodea el importe es un temporizador que se irá rellenando indicando el tiempo que queda para realizar la lectura de la tarjeta.

Si, por algún motivo, no se consigue una lectura correcta, habrá que reintentar el proceso.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Se procederá a la lectura de la tarjeta.

Si la operación supera la cantidad límite para el pago sin contacto (50 €), aparecerá un teclado en la pantalla para que el ciudadano introduzca el pin de su tarjeta en la PDA.

Si todo es correcto, aparecerá un mensaje de confirmación de que el pago se ha procesado correctamente.

MEDIOS DE PAGO SOPORTADOS EN EL PAGO CON TARJETA

La lectura de tarjetas está basada en tecnología NFC por lo que admite:

- Tarjetas sin contacto *(contactless).*
- Teléfonos inteligentes o *smartphone.*
- Relojes inteligentes o *smartwatch.*

Las tarjetas bancarias sin contacto se identifican porque llevan el símbolo

Los problemas más habituales de lectura son:

- Tarjeta caducada.
- Tarjeta no soporta el pago sin contacto.
- Tarjeta deteriorada.

En el caso de dispositivos inteligentes (relojes y teléfonos móviles), la lectura es más rápida y sencilla.

LA PDA COMO PINPAD

El chip NFC que realiza la lectura se encuentra en la parte trasera del dispositivo Honeywell.

Para una correcta lectura, se recomienda alinear la parte superior de la tarjeta de crédito con el botón de escaneado (en la imagen, colocar la tarjeta debajo de la línea roja).

El volumen del terminal tiene que estar alto para escuchar la confirmación de la lectura.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Mensajes de error en el cobro con tarjeta

MENSAJE	POR QUÉ	QUÉ HACER
El terminal no tiene asignado un UUID	No se ha configurado el terminal para poder usar el pago con tarjeta	Incidencia POST indicando codired de la unidad y número de dispositivo
El UUID del terminal ya está en uso	Se está usando una licencia que ya está en uso en otro dispositivo	Incidencia POST indicando codired de la unidad y número de dispositivo
La operación ha sido cancelada	Este mensaje se produce cuando se cancela la operación de cobro (USER_CANCELLED) o cuando transcurre el tiempo definido para leer la tarjeta (TIMEOUT) o algún problema puntual con el servidor de pagos (ERROR)	Se puede reintentar la operación volviendo a lanzar la operación de cobro
La entidad emisora ha rechazado la operación	Este mensaje se muestra cuando hay algún problema con el cobro (la tarjeta no tiene fondos, ha superado el límite o las entidades no autorizan el pago) (DECLINED)	Utilizar otra tarjeta
Existe algún problema con su tarjeta. Consulte con su entidad	La tarjeta presentada no es un medio de pago válido o existe algún problema físico (TERMINAL_DECLINED)	Revisar que se trata de una tarjeta válida Repetir la lectura intentando mover lentamente la tarjeta y colocándola en la posición indicada
Error al inicializar el terminal	Error en el PASO 1 del registro del terminal	Revisar con Tecnología que el terminal está correctamente asociado con su UUID
Error al obtener el token del terminal	Error en el PASO 2 de registro de terminal	Reiniciar el terminal
Error en la obtención del token de activación	El terminal tiene un código de pago asociado y el sistema detecta que está en uso (PASO 3 del registro del terminal)	Reiniciar el terminal
Error en la activación del terminal	Error en el PASO 4 al activar el terminal para permitir el pago	Pulsar botón cuadrado y cerrar la aplicación ASA y HERA (deslizar para «matar» las aplicaciones)
Ha ocurrido una excepción en el pago	Se ha producido un problema al ejecutar el paso (PASO 5)	Pulsar botón cuadrado y cerrar la aplicación ASA y HERA (deslizar para «matar» las aplicaciones)

C) Anulaciones

Si una vez añadido un producto o servicio a la bolsa, el cliente no lo quiere o no se puede completar el pago, existen varias casuísticas para poder anular la operación:

- Se anulan, sin más, pulsando el botón Papelera:
  - Venta de productos.
- Se anulan, además de pulsando el botón Papelera, realizando acciones adicionales:
  - Cobro de recibos.
  - Venta de billetes y entradas.
  - Distintivo medioambiental de Tráfico.
- No se pueden anular:
  - Solicitud de duplicado de permiso de circulación.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Anulación pulsando botón Papelera

Se pulsará sobre el botón de Papelera de la operación que se anule.

Anulación con gestiones adicionales

- Cobro de recibos

En la anulación del cobro de recibos, cuando se pulsa en la Papelera, el sistema obligará a introducir el mismo código que se había incluido al realizar la venta. Una vez introducido, se pulsará en aceptar y se eliminará el producto.

Anulación de venta de billetes y entradas

Se accederá de nuevo al punto de menú Venta de billetes y se entrará en la aplicación.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Al pulsar el botón desplegable, se seleccionará el punto de menú «Compras confirmadas».

Se seleccionará sobre el código de la operación que se quiera anular.

Si se hubiesen realizado muchas operaciones, previamente se pueden emplear los filtros que ofrece la aplicación (por fecha desde y hasta).

Se pulsará sobre el botón «Cancelación compra».

Distintivo medioambiental de Tráfico

En este caso, una vez eliminada la operación de la bolsa mediante el botón de la papelera, también es necesario comunicárselo a la oficina de Correos de referencia, indicando la matrícula del vehículo y DNI del propietario del distintivo que se anula.

Anulación de Cambio de divisas

Si una vez cobrada la bolsa con el producto Cambio de divisas el cliente desea devolver la operación, será posible hacerlo de la siguiente manera:

Se accederá a la opción de Anular dentro de la opción Cambio de divisas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Se identificará en el listado la operación a cancelar o se localizará en «Encuentra tu pedido» con el identificador, si el cliente lo facilita. Una vez anulada, no se mostrará en el listado de operaciones para anular.

Correos solo puede anular una operación en la misma oficina, por el mismo usuario y durante los 60 minutos siguientes a su confirmación; pasado ese tiempo el cliente deberá dirigirse al servicio de atención al cliente de RIA.

Una vez dentro de la operación, se deberá pulsar en Anular.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Se mostrará el DNI del cliente para confirmar que se trata de él, y una vez verificado se pulsará en «Sí, lo es».

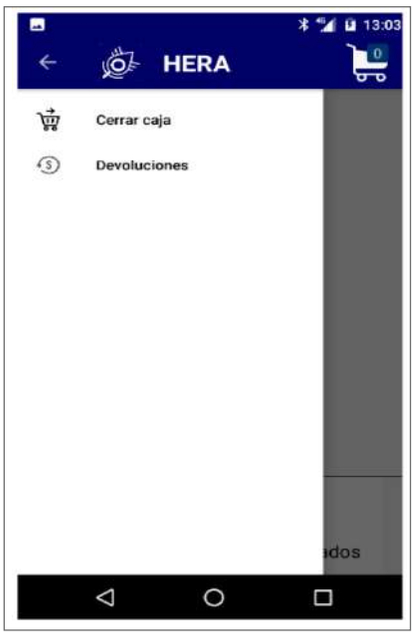
Se confirmará la anulación pulsando en «Sí».

Y se recibirá una confirmación de que el pedido ha sido anulado. A continuación, se deberá volver a HERA y cobrar la bolsa en negativo que se haya creado.

D) Cierre de caja

Finalizada la jornada de trabajo, siempre que se haya accedido a HERA, es necesario cerrar la caja, con independencia de si se ha realizado o no alguna operación.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Se accederá a la opción Cerrar caja.

Por defecto, figura el día en curso. Se pulsará en Cerrar caja, y se mostrará el importe definitivo de lo hecho, tanto con tarjeta como con efectivo.

Una vez aceptado el cierre, se indicará que «La caja ha sido cerrada correctamente», y el total de la misma.

9.8.9. Devoluciones

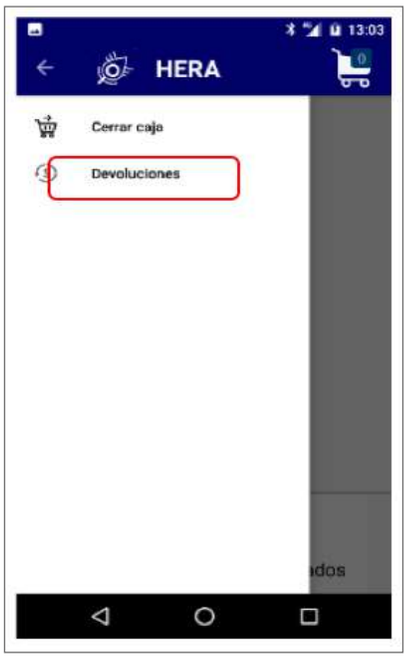
Si, una vez cobrada una bolsa, el cliente quisiera devolver alguno de los productos contratados, se deberá verificar si es posible y además deberá tenerse en cuenta que, a excepción de la venta de productos, que se puede realizar incluso en días posteriores, solo se podrán devolver el resto el mismo día de venta.

Consideraciones a tener en cuenta:

- La devolución de un producto vendido se realizará siempre y cuando este no esté deteriorado (cajas, embalajes, sellos, etc.).
- La devolución de un envío postal se podrá realizar el mismo día, y siempre que no se haya cursado el envío. Además, el sistema validará que el envío está en un estado que permite la devolución. En caso contrario no lo permitirá.
- En el resto de los servicios, al intentar hacer una devolución, el propio sistema informa de cuáles se pueden devolver y cuáles no al intentar hacer la devolución (p. ej., en el cobro de recibos no es posible hacer una devolución).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

A) Proceso de devolución



Para acceder a la opción de Devoluciones, se deberá acceder al punto que está en el menú lateral de la pantalla inicial.

Se leerá el código de factura simplificada que debe presentar el cliente para poder tramitar la devolución.

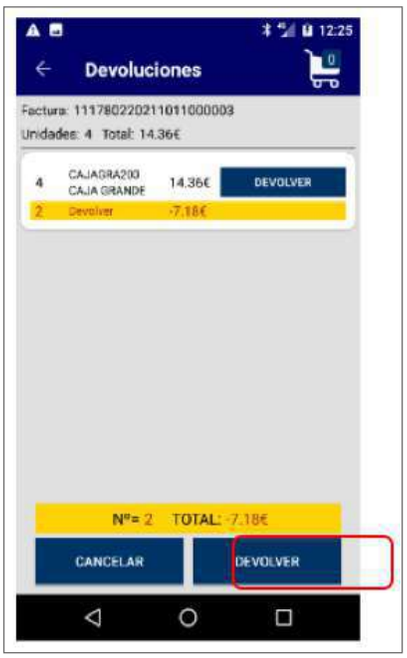
Al leer el código de factura simplificada, se muestran el o los productos que se habían incluido en esa factura simplificada.

Para devolver el producto se pulsará en el botón Devolver del registro de la bolsa.

Si el registro del producto tuviera una cantidad superior a 1, se deberá indicar cuántos se van a devolver.

Para ello, se utilizarán los botones del más o menos, y una vez esté informada la cantidad deseada, se pulsará en Actualizar.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Una vez seleccionada la cantidad y el producto a devolver, se informará del importe total a devolver.

Se pulsará en Devolver para retornar a la bolsa.

Se solicitará el correo electrónico del cliente para enviarle la factura simplificada de devolución.

Si el cobro se ha hecho a través de tarjeta de crédito, se le devolverá por este mismo medio (no se entrega efectivo); y si el cobro se hubiera hecho en efectivo, se deberá devolver la cantidad al cliente una vez se haya completado la devolución.

La devolución de un cambio de divisas una vez se ha cobrado la bolsa no deberá hacerse leyendo el código de barras de la factura simplificada, sino que se hará de la misma manera que se ha señalado en la anulación y directamente se creará una bolsa de devolución que habrá que cobrar al igual que el resto.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Tema 10

El cliente: atención al cliente y calidad.

Protocolos de Ventas

Contenido

10.1. Calidad corporativa en Correos
10.1.1. Introducción
10.1.2. Conceptos generales
10.1.3. Modelos de gestión de la calidad
10.1.4. El sistema de gestión en Correos
10.1.5. Herramientas del SGC
10.1.6. Otras herramientas de mejora
10.1.7. Reconocimiento

10.2. Atención al cliente y protocolo de venta en telemarketing
10.2.1. Modelo de atención al cliente
10.2.2. Canales de atención al cliente
10.2.3. Políticas de atención por canales
10.2.4. KPI y principales objetivos
10.2.5. Procesos
10.2.6. Calidad
10.2.7. Normativa habitual aplicada en atención al cliente
10.2.8. Atención al cliente y protocolos de venta en marketing

10.3. Atención al cliente y protocolos de venta en oficinas
10.3.1. Atención al cliente
10.3.2. Calidad en oficinas

10.4. Protocolos de venta a clientes con contrato
10.4.1. Equipos comerciales: roles y funciones
10.4.2. Puntos de entrada de oportunidades comerciales
10.4.3. CRM en Correos
10.4.4. Integraciones tecnológicas con el cliente
10.4.5. Seguimiento de la facturación

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

10.1. Calidad corporativa en Correos

10.1.1. Introducción

Desde 1999, declarado «año de la calidad» en Correos, la compañía ha afrontado el reto de la calidad con la visión de alcanzar la excelencia. Para ello se ha apoyado en dos sistemas complementarios de gestión de la calidad: el **modelo EFQM de excelencia**, acrónimo en inglés para la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, y las **normas ISO 9000**, **en particular la norma ISO 9001:2015** «**Requisitos de los sistemas de gestión de la calidad**», establecidas por ISO, siglas en inglés para la Organización Internacional de Normalización. En Correos, estos dos modelos de gestión se toman como referencia de lo que se debe hacer.

En su Manual de Gestión, Correos define la forma en que se debe implementar y desarrollar su sistema de gestión de la calidad.

Glosario

ISO 9000: Conjunto de normas de control y gestión de calidad establecidas por la Organización Internacional de Normalización, aplicables en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios.

10.1.2. Conceptos generales

Se define «**excelencia**» como «superior calidad o bondad que hace digno de singular aprecio y estimación algo» (Diccionario de la Real Academia Española).

Es decir, una organización excelente es aquella que es digna del singular aprecio y estimación de los clientes y de otras partes interesadas, y esto repercutirá directamente en su cuenta de resultados.

La excelencia no se reduce al ámbito de la calidad, sino que es una aspiración a la que se debe tender en cualquier ámbito. Lo que sí se hace desde el ámbito de la calidad es dotar a las organizaciones de herramientas y métodos para acercarse a la excelencia.

La norma **ISO 9000:2015** establece el vocabulario que permite definir los términos «calidad» y «sistema gestión de la calidad»:

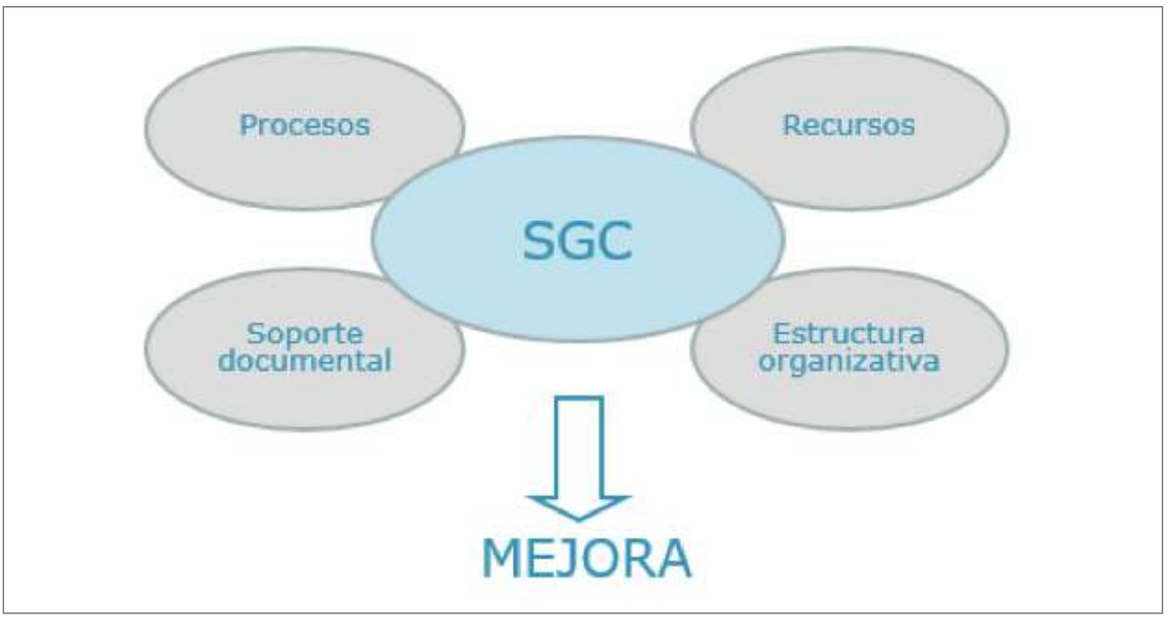
«**Calidad**» es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con unos requisitos.

Así, el precio, por ejemplo, no sería un atributo de calidad puesto que no es inherente al objeto, sino que se le asigna externamente.

Al definirse como «grado» se señala que **puede ser medida**.

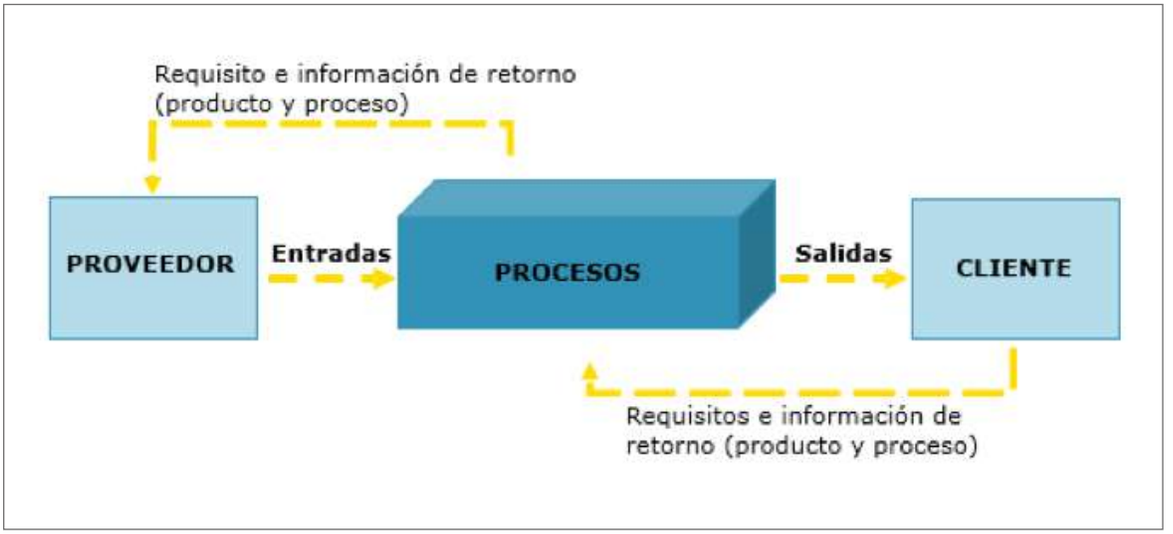
Por otro lado, la definición anterior es una definición genérica, que debe ser complementada con matices adicionales. Según esa norma, los requisitos los fijan los clientes y las partes interesadas; el cumplimiento de los requisitos (**calidad objetiva**) lleva aparejada la aportación de valor para **satisfacer** no solo sus **necesidades** sino, también, exceder sus **expectativas** (**calidad percibida**) y optimizar el impacto sobre las partes interesadas (incluida la propia organización y, entre otros, sus proveedores).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Sistema de gestión de la calidad (SGC) es el conjunto de la estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para conseguir mejorar la calidad.

Se entiende por **proceso** al conjunto de actividades relacionadas que transforman unas entradas, con aportación de valor, en un resultado previsto (sea un producto o un servicio). Las entradas de un proceso pueden ser las salidas de otro, de forma que en un SGC los procesos están interrelacionados y esa interacción debe controlarse. Las entradas las suministran los **proveedores** del proceso y las salidas, los **clientes** del mismo.



Por **mejora de la calidad** se entiende el aumento de la capacidad para cumplir con los requisitos de la calidad, lo que conlleva la **satisfacción** plena de clientes y partes interesadas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La gestión de la calidad es, en sí misma, un proceso que incluye la planificación de la calidad, estableciendo políticas y objetivos. Es también la implementación de los procesos y la asignación de los recursos necesarios para su consecución, los controles sobre esos procesos y las actuaciones para prevenir o corregir incidencias, con el objeto de conseguir la mejora de la calidad.

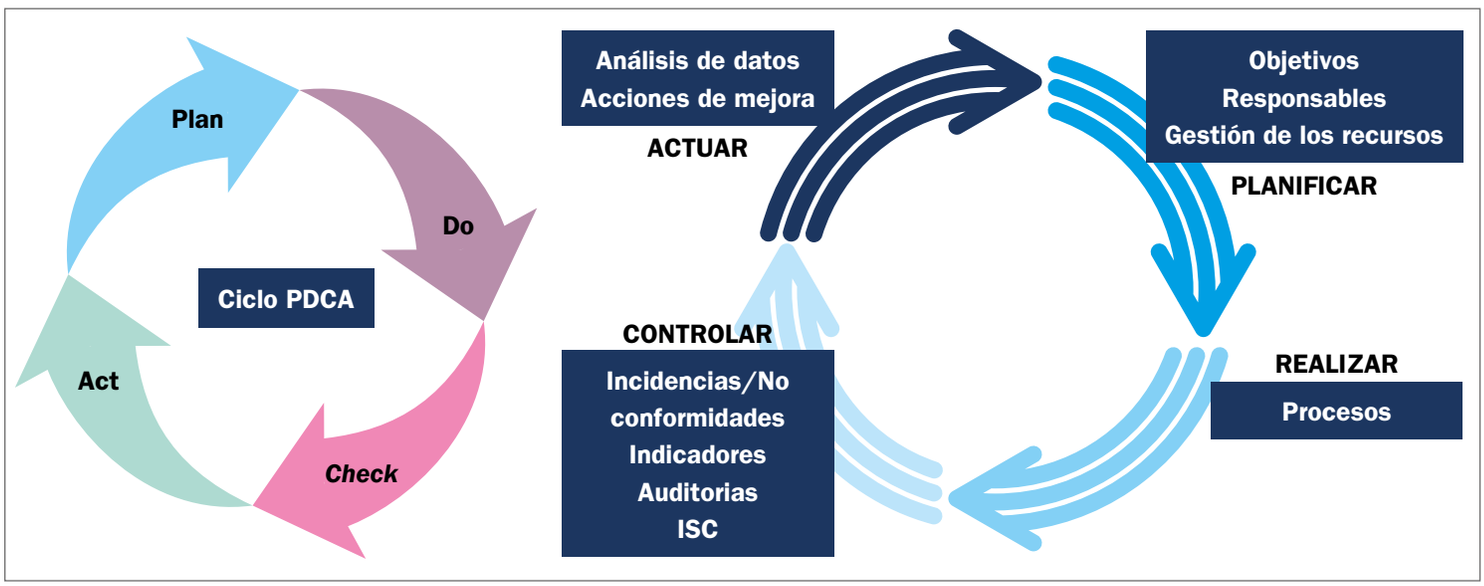
Los dos modelos de referencia para Correos se asientan sobre el concepto de **calidad total**, que supone la implicación de toda la organización tanto con la calidad como en el proceso de **mejora continua,** conocido como **ciclo PDCA** *(Plan, Do, Check, Act).* Este proceso consiste en:

- **Planificar**: establecer los objetivos del sistema y sus procesos, la interacción entre los procesos, los recursos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos de los clientes y las políticas de la organización. Identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
- **Hacer**: implementar lo planificado.
- **Verificar**: realizar el seguimiento y la medición de los procesos, los productos y los servicios resultantes e informar sobre los resultados. La medición debe realizarse con arreglo a lo establecido en las políticas, objetivos, requisitos y actividades planificadas, teniendo en cuenta que:

  – No se puede definir lo que no se conoce.
  – No se puede hacer lo que no está definido.
  – No se puede medir lo que no se realiza.
  – No se puede mejorar lo que no se mide.
  En definitiva, es importante **medir**, ya que para mejorar es necesario poder contrastar la situación inicial con la final.

- **Actuar**: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Además de la mejora continua, los dos modelos plantean **la innovación** como otra herramienta de mejora para que una organización pueda alcanzar sus objetivos.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

Sistema de gestión de la calidad (SGC): Sistema que documenta los procesos, procedimientos y responsabilidades para lograr políticas y objetivos de calidad.

10.1.3. Modelos de gestión de la calidad

Los modelos de gestión de la calidad, con reconocimiento internacional, se utilizan con un doble propósito. Por un lado, sirven como **referencia** y guía para la implementación y mejora del sistema específico en cada organización; pueden considerarse como un conjunto de consejos o recomendaciones para mejorar el control y la gestión de cualquier empresa. Por otro lado, sirven para **acreditar** ante terceras partes el correcto cumplimiento de sus principios.

El modelo EFQM *(European Foundation for Quality Management)*

Se trata de un modelo no prescriptivo que consta de tres componentes:

1. **Ocho conceptos fundamentales** o principios clave de gestión que conducen al éxito sostenible:

   - **Orientación hacia los resultados**. Un tipo de estrategia que las organizaciones deben instaurar en sus entornos.
   - **Orientación al cliente**, siendo este el centro de todos los procesos empresariales, sin perderlo de vista en ninguna de las decisiones estratégicas.
   - Seguir una línea de **liderazgo** y coherencia a nivel empresarial.
   - Instaurar un modelo de **gestión por procesos**.
   - Conseguir la **implicación de las personas** dentro de la empresa, tanto de los trabajadores como de los directivos.
   - Se debe instaurar en la organización un **proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora**.
   - Además, será de gran valor **desarrollar alianzas** empresariales.
   - **Responsabilidad social** dentro de la empresa.

2. **Nueve criterios**, agrupados en **cinco agentes facilitadores** (liderazgo; personas; estrategia; alianzas y recursos; y procesos, productos y servicios) y **cuatro resultados** (en las personas, en el cliente, en la sociedad y en la empresa).
3. El **esquema lógico REDER (resultado, enfoque, despliegue, revisión),** que se basa en el ciclo de mejora continua, es una herramienta que permite evaluar (atendiendo a 1.000 puntos) el rendimiento de la organización. Para ello establece una puntuación máxima para cada uno de los agentes y resultados.

Para aplicar el esquema REDER será importante tener en cuenta:

- Qué resultados se quieren alcanzar a nivel económico, operativo y de percepción.
- Qué enfoques se planificarán y desarrollarán para lograr estos resultados.
- Cómo se realizará el despliegue de los enfoques para lograr una adecuada implantación.
- Cómo se evaluarán y revisarán los enfoques definidos según los resultados.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Durante la fase de revisión del ciclo, la organización deberá realizar una autoevaluación que abarque todos los departamentos y aspectos clave y, a partir de ella, se debe establecer un plan de mejora que contemple todos los aspectos mejorables en la gestión de la misma.

El ámbito de aplicación de este modelo en Correos se hace más evidente en **Audinter, la herramienta informática que utiliza Correos en el desarrollo de las auditorías y también para la medición y valoración de su prestación de servicios,** por ejemplo, en las oficinas (véase 10.1.5).

Si se desea conseguir el Sello de Excelencia EFQM, que permitirá a la organización estar reconocida en un marco de excelencia a nivel europeo, es necesaria la visita de validación de la propia fundación. Durante este proceso, se deberán demostrar todas las acciones de mejora llevadas a cabo. **El sello tiene una validez de dos años.**

La excelencia implica ir más allá de lo esperado. De manera que la organización no espera simplemente alcanzar unos determinados resultados, sino reenfocarlos en relación con la evaluación continua en línea con las prioridades estratégicas de la empresa.

Glosario

EFQM (*European Foundation for Quality Management*): Marco de gestión que permite a las empresas realizar un análisis de su funcionamiento para conseguir una mejora de su gestión.

El modelo ISO 9001

Este modelo no hace referencia explícita a la excelencia, sin embargo, todos los principios que lo fundamentan orientan hacia ella a las organizaciones que los aplican.

Se asienta sobre **siete principios de la gestión de la calidad,** alguno de los cuales es exactamente igual a su equivalente en el modelo EFQM:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Enfoque al cliente** para cumplir sus requisitos y exceder sus expectativas.
- **Liderazgo,** en todos los niveles de la organización y en todos sus niveles, para establecer los objetivos de la calidad y crear las condiciones que permitan a las personas implicarse en su logro.
- **Conseguir el compromiso de las personas** de toda la organización y en todos sus niveles es esencial para mejorar la eficacia y la eficiencia en la gestión.
- **Enfoque a procesos:** se consiguen mejores resultados cuando el conjunto de actividades se organiza como procesos interrelacionados.
- **Mejora:** debe ser valorada como aspecto esencial para mantener los niveles de desempeño ya conseguidos, poder reaccionar ante los cambios y crear oportunidades. Está comprobado que las organizaciones más exitosas, y que tienen un éxito sostenible, son las que se focalizan en la mejora continua.
- **Toma de decisiones basada en la evidencia:** el análisis y la evaluación de datos e información aumentan la probabilidad de acierto en la toma de decisiones y la obtención de los resultados deseados.
- **Gestión de las relaciones con las partes interesadas pertinentes** (proveedores, clientes, socios, empleados y la sociedad en su conjunto) de forma que se optimice su influencia en el desempeño de la organización.

En la última versión (año 2015) de la norma ISO 9001, se incluyen conceptos y requisitos relacionados con estos principios (no incluidos explícitamente en versiones anteriores), tales como **contexto**, **partes interesadas** (en versiones anteriores solo se referenciaban clientes, personas de la organización y proveedores) y el **pensamiento basado en riesgos** (implícito en versiones anteriores en relación con la implementación de acciones preventivas para eliminar incidencias potenciales o para evitar la recurrencia de incidencias acaecidas).

Conocer el **contexto** en el que se desenvuelve una organización debe entenderse como un **proceso** para determinar los factores que influyen en su propósito (misión), sus objetivos y su sostenibilidad. Se incluyen **factores internos** (visión, valores, cultura, conocimiento, desempeño, etc.) y **factores externos** (entorno legal, tecnológico, mercados, competitividad, sociales, económicos, etc.).

El pensamiento basado en riesgos debe servir como base para la planificación y permite determinar los factores del contexto que podrían causar desviaciones de los resultados planificados y, así, poder poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el aprovechamiento de las oportunidades a medida que surjan. **Para que una organización sea conforme con esta norma, tiene que planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades**. Es, pues, una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

Se trata de un modelo prescriptivo, en el sentido de que una **incidencia (no conformidad)**, esto es, el no cumplimiento con alguno de sus requisitos, puede conllevar la no consecución o la pérdida de la acreditación (certificación).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

10.1.4. El sistema de gestión en Correos

Correos utiliza los modelos de gestión de la calidad como referencia para la implementación y desarrollo de su propio sistema.

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), como no puede ser de otra manera, involucra a la totalidad de la organización, comenzando con la presidencia, que establece la política de excelencia y sostenibilidad, la cual supone el marco del propósito y los objetivos no solo para Correos, sino también para todas las empresas del Grupo Correos. En ella se expresa el compromiso con la excelencia, los clientes, las personas que trabajan en el Grupo y con su entorno.

No obstante, de cara a la certificación ISO de calidad en Correos, el alcance cubierto es el de los siguientes procesos:

A. La admisión, tratamiento y curso de correspondencia y paquetería nacional e internacional.
B. La comercialización y entrega en oficina de productos y servicios de proximidad.
C. Gestión de reclamaciones nacionales e internacionales de exportación.

En este esquema queda incluida la mayor parte de las unidades operativas: Oficinas, Centros de Tratamiento, Admisión Masiva, Oficina de Cambio y Atención al Cliente.

Se extiende, también, al resto de empresas del grupo (cada una con su propio alcance de certificación): Correos Express, Nexea y Correos Telecom.

Cada área operativa implementa y desarrolla el SGC de acuerdo a la especificidad de sus objetivos y procesos, de forma que en Correos pueden diferenciarse **cinco subsistemas de gestión de la calidad**, cada uno de los cuales con su propio esquema y dirección (liderazgo):

- Oficinas (Productos y Servicios).
- Centros de Tratamiento.
- Centros de la Oficina de Cambio Internacional.
- Atención al cliente.
- Correos Frío.

El desarrollo (funcionamiento) del sistema comienza con las entradas de requisitos y necesidades de los clientes, proporcionadas por el área Comercial, así como los análisis corporativos del entorno/contexto (actualmente realizados, también, por Comercial) junto con el análisis de riesgos y oportunidades (Auditoría y Control). Estas entradas sirven como base para establecer la estrategia o, a más corto plazo, las líneas directrices o planes de Correos, así como la revisión, cada tres años como máximo, de la política de excelencia y sostenibilidad. A continuación, se planifica el SGC desplegando los objetivos corporativos en objetivos y procesos específicos de cada una de las áreas del alcance, comunicándolos para que lleguen a todos los niveles (Conecta, notas internas, etc.).

Una vez ejecutados los procesos, se hace seguimiento y control de su correcto funcionamiento, tanto a la entrada (proceso de compras y evaluación de proveedores), durante su

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

ejecución (en colaboración con las áreas de mantenimiento e ingeniería), como a la salida con la evaluación de sus resultados, tanto intermedios como del servicio final a entregar a los clientes; todo ello mediante sistemas de medición basados en indicadores (de proceso, como la calidad en plazo de los productos en los diferentes tramos logísticos; de servicio final, como el plazo de los envíos desde emisor a receptor; el índice de satisfacción de los clientes o el índice neto de recomendación) y de auditorías internas (Auditoría y Control) y externas (realizadas por entidades de certificación).

Finalmente, las direcciones responsables de cada una de las áreas del alcance realiza una revisión de todo su subsistema (en el proceso de **revisión por la dirección**), analizando toda la información relativa a su ámbito, implementando y haciendo seguimiento de las acciones correctivas y preventivas que estimen oportuno para mejorar la eficacia del sistema y definiendo nuevos objetivos, así como estableciendo los recursos necesarios, tanto humanos (en colaboración con las áreas de Selección y Formación) como materiales (Compras, Mantenimiento e Ingeniería).

10.1.5. Herramientas del SGC

Aparte de las herramientas ya mencionadas, la innovación, el Manual de Gestión y Conecta (como canal de comunicación), el sistema dispone de otras herramientas que ayudan a mejorar su eficacia, entre las que cabe destacar:

El Portal de Procesos

La definición de los procesos y sus interrelaciones se establece en el Portal de Procesos, la herramienta para la gestión por procesos de Correos. Además de la identificación de los procesos y los procedimientos para llevarlos a cabo, permite conocer quién es el responsable del proceso, quién tiene que realizar las actividades que lo componen y la forma de realizarlas. También identifica los sistemas de información involucrados en el proceso y la documentación asociada con él.

Auditorías internas

En función del tipo de unidad, los auditores internos visitan en ciclos anuales (Centros de Tratamiento) o cuatrienales a todas las unidades. Estas visitas siguen el modelo típico de auditoría, por lo que, una vez concluida la visita, los auditores emiten un informe con el resultado de la misma en el que se incluye la puntuación obtenida por la unidad y, en caso de ser necesario, emitiendo recomendaciones al centro.

Estas visitas son esenciales para el mantenimiento de las certificaciones de Correos, ya que son un requisito de la norma de calidad ISO 9001.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Por otra parte, las recomendaciones resultantes entran en el ciclo de mejora del sistema de gestión certificado, ya que sobre ellas hay que establecer acciones correctivas.

Glosario

RFID (*Radio Frequency Identification*): Sistema de registro de datos de forma automática, sin intervención humana, que transmite la identidad de un objeto (similar a un número de serie único) mediante ondas de radio.

La Liga de la Excelencia

Desde sus orígenes, en el año 2009, la Liga de la Excelencia se ha constituido en una herramienta fundamental para evaluar el grado de buena ejecución alcanzado por las unidades operativas de Correos, poniendo el foco sobre el empleo eficiente de sus recursos, la utilización adecuada de la información y la realización correcta de los procesos, en definitiva, evaluando su contribución a la mejora de la calidad del servicio y al logro de los objetivos de Correos.

La Liga de la Excelencia es una herramienta de gestión a nivel nacional que se actualiza mes a mes y puede seguirse a través de la intranet corporativa. En ella se agrupan las unidades operativas en varias categorías, utilizando indicadores que se pueden medir y que impactan directamente en procesos clave, facilitando información individualizada para la mejora continua y la gestión de dichas unidades.

El Sistema de Identificación por Radiofrecuencia

La tecnología RFID transmite la identidad de un objeto (similar a un número de serie único) mediante ondas de radio.

El sistema lo componen los lectores, las antenas y los transpondedores o *tags* (aparte del *software* de gestión, conocido como *middleware,* instalado en el lector).

- Los lectores RFID y su *software* de gestión se instalan en el punto donde se quiera hacer el control y son los encargados de gestionar el sistema; a modo de un ordenador, constituyen el «cerebro».
- Las antenas (fijas) que acompañan al lector, y están conectadas a él en el punto de lectura elegido, son las encargadas de emitir y recibir las señales de radiofrecuencia que se intercambian entre *tag* y lector.
- Las etiquetas o transpondedores RFID (RFID *tags* en inglés) son unos dispositivos pequeños, similares a una pegatina, que pueden ser adheridas o incorporadas a un objeto. Contienen antenas para permitirles recibir y responder a peticiones por radiofrecuencia desde un emisor-receptor RFID (lector y antenas fijas del sistema).

Una de las ventajas del uso de radiofrecuencia es que no se requiere visión directa entre emisor y receptor. Esta tecnología permite conocer el momento en el que el objeto portador del transpondedor circula por las proximidades de un punto de registro (lectura). Quedarán así determinados la posición y el instante de paso del objeto, esto es, su **trazabilidad.**

En Correos, el sistema está instalado en los accesos y en los muelles de carga y descarga (en torno a 500 puntos) de los principales centros de tratamiento y de admisión masiva

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

COCAL: Sistema de información corporativo.

(unos 30) y utiliza etiquetas pasivas que no necesitan alimentación eléctrica interna (mientras que las activas requieren de una batería).

La información recogida por el sistema se almacena en **COCAL**. Se utiliza para trazar tanto envíos postales como elementos logísticos (carros y jaulas) y otros activos de la empresa (transpaletas, toros, básculas, etc.). Esta trazabilidad permite a Correos tener un mayor control en la gestión de los elementos logísticos y la mejora de la calidad de los envíos no registrados como la carta y el publicorreo. También permite prevenir la pérdida de envíos (salvaguardando la propiedad de los clientes) y de activos, así como hacer seguimiento *ad hoc* de envíos de clientes clave (mejorando las posibles ofertas comerciales de Correos para fidelización o captación).

El Portal de Calidad

El Portal de Calidad es el lugar de referencia de todos los sistemas de medición de indicadores relacionados con los plazos de todos los tipos de envíos manejados por Correos. Hace unívocos los criterios de medición de los indicadores de calidad en plazo, convirtiéndose así en el motor de cálculo único para todo Correos.

Una de sus principales utilidades es la de servir de documento explicativo de cómo se define cada uno de los indicadores y cuáles son los criterios de cálculo utilizados, así como los datos en detalle de cada envío individual que forma parte de la medición.

Desde el primer nivel del Portal de Calidad se podrá acceder a todos los sistemas de medi-

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

ción de la calidad en plazo que vierten su información al propio portal: productos registrados, carta y publicorreo nacionales (SPEX/Q-RFID), carta internacional (estudios UNEX de IPC y GMS de UPU) y al Observatorio de la Calidad.

Glosario

CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia): Organismo independiente encargado de preservar, garantizar y promover el correcto funcionamiento, la transparencia y la existencia de una competencia efectiva y de una regulación eficiente en todos los mercados y sectores productivos en beneficio de los consumidores y usuarios.

Calidad en plazo de productos registrados

Es el sistema de información para el cálculo de informes relativos al plazo de los envíos que dejan registro en los sistemas de información corporativos y vuelcan a Mercurio, es decir, de los **envíos que tienen trazabilidad.**

Los informes muestran el porcentaje de envíos acumulados que cumplen los diferentes plazos, D+1, D+2, etc., en el tramo seleccionado y miden el tiempo medio de entrega.

Debe hacerse una mención especial de la medición del Paquete Azul por formar parte del Servicio Postal Universal (SPU) y, por tanto, sujeto a objetivos legales de calidad en plazo. En este sentido, la **Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC)**, como órgano regulador del servicio postal, asume los resultados obtenidos para este producto a partir de esta medición, **previa auditoría del sistema**. Así es que, anualmente, el sistema es auditado por una entidad externa que, hasta ahora, ha refrendado la validez de los resultados para el Paquete Azul e, indirectamente, para el resto de los productos, al tratarse todos ellos con los mismos criterios y metodología.

Calidad en plazo de la carta y el publicorreo

SPEX (sistema de panelistas externos) es el sistema utilizado por Correos para determinar el plazo medio de la carta básica ordinaria y del publicorreo.

Glosario

SPEX (sistema de panelistas externos): Sistema utilizado por Correos para determinar el plazo medio de la carta básica ordinaria y del publicorreo.

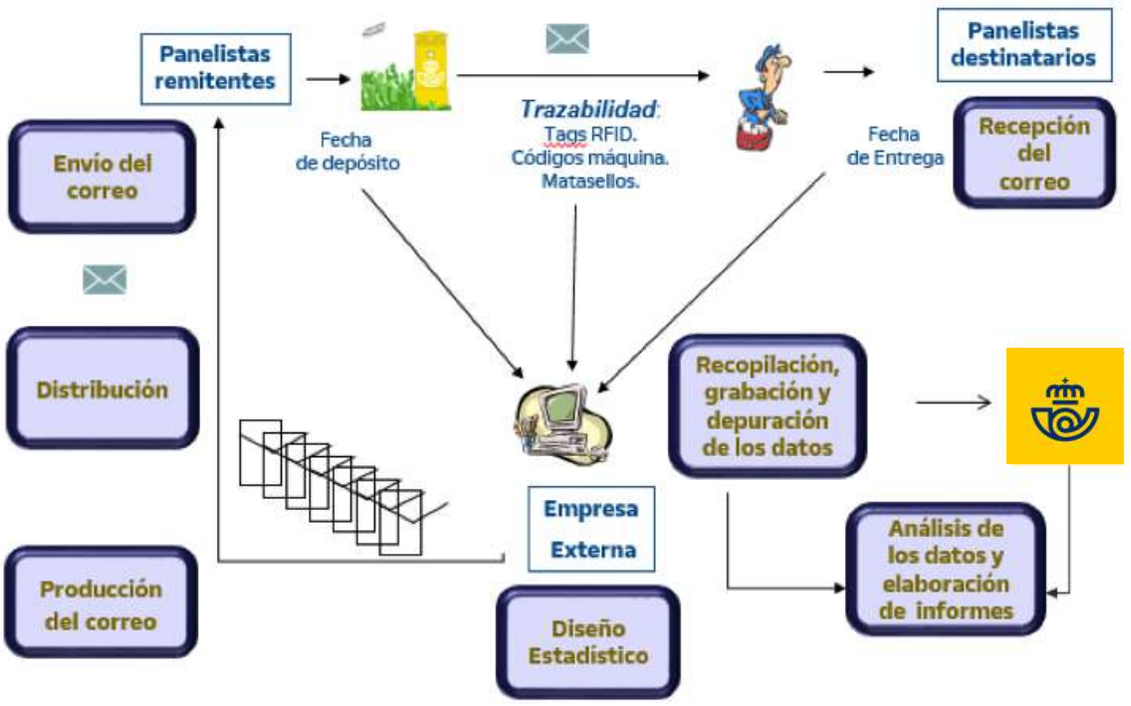
La metodología del estudio consiste en diseñar estadísticamente, elaborar y poner en circulación una muestra de cartas que reproduzca fielmente las características de los cerca de dos mil millones de cartas reales que anualmente circulan por la red postal y, finalmente, extrapolar los resultados obtenidos del análisis estadístico de la muestra a lo esperado para los envíos reales.

La medición debe hacerse con arreglo a las reglas marcadas por la norma **UNE EN 13850** «**Servicios postales. Calidad del servicio. Medición del plazo de entrega, extremo a extremo, para envíos individuales de correo prioritario y de primera clase**», que es un estándar europeo para este tipo de estudios. Según se recoge en esta norma, la medición debe realizarse externamente al operador para mantener el **anonimato** de los puntos de depósito y de entrega (esto es, de los emisores y de los receptores) y preservar la objetividad de la medición. Así pues, Correos contrata a una empresa especializada para su ejecución y para la gestión del panel (el conjunto de emisores y receptores).

El desarrollo del sistema se realiza en varias fases, comenzando con la contratación de una empresa especializada; el diseño de la muestra para que tenga validez estadística contrastán-

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

dola contra los atributos del correo real (matriz de flujos elaborada por el área de Estadística de Correos y otras características como porcentajes de formatos, método de depósito, etc.); la producción física de los envíos test; la distribución de este correo entre los panelistas (ajustando lo más posible a los métodos de depósito y flujos reales); la puesta en circulación de los envíos test por la red postal desde envío a recepción; las comunicaciones de datos entre panelistas y el sistema de información; y, finalmente, la explotación de la información.



Al igual que el Paquete Azul, la carta básica ordinaria queda dentro del ámbito del SPU y está sujeta a objetivos anuales de calidad en plazo, de forma que, una vez obtenidos los resultados del estudio, la CNMC, como entidad reguladora, asume esos resultados previa auditoría del estudio SPEX. Así es que, anualmente, el sistema es auditado por una entidad externa que, hasta el momento, ha refrendado la validez de los resultados.

Calidad en plazo de la carta internacional

Para determinar la calidad en plazo de las cartas con origen o destino transfronterizo y, a partir de los resultados medidos y del nivel de cumplimiento de los objetivos marcados, asignar a cada operador involucrado la compensación por gastos terminales, los diferentes organismos a los que está asociado Correos implementan sistemas de medición muy similares al estudio doméstico SPEX y basados en el mismo estándar, la UNE EN 13850.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La Unión Postal Universal (UPU) implementa un estudio denominado *Global Monitoring System* (**GMS**) y la *International Post Corporation* (IPC) el estudio **UNEX**.

Tanto las cartas test de un estudio como del otro incorporan transpondedores que permitirán hacer un seguimiento de cada una de ellas desde su origen a su destino.

Para Correos, son de interés los tiempos transcurridos desde el depósito de la carta hasta la salida de la oficina de cambio (**CTI** de Barajas) para las cartas de exportación (tramo logístico denominado **Leg1**), y el tramo logístico desde la entrada a la oficina de cambio hasta la entrega al destinatario (denominado **Leg3**) para las cartas de importación.

Con el objeto de poder mejorar el nivel de desempeño de Correos, tanto en el Leg1 como en el Leg3, se ha desarrollado un sistema de información que toma como base los datos de los estudios UNEX, GMS y las lecturas RFID de estas cartas, que se registran, a su vez, en el sistema RFID instalado en sus centros.

En el caso de importación:

- Tratamiento en el CTI (desde entrada hasta salida del centro).
- Transporte hasta CI3 o CTA de Madrid, según el curso de la carta.
- Tratamiento en CI3.
- Transporte desde CI3 a CTA de Madrid.
- Tratamiento en CTA de Madrid.
- Transporte hasta el centro de destino (generalmente un CTA).
- Tratamiento en el centro de destino.
- Distribución: desde salida del último centro de tratamiento hasta la entrega al destinatario.
- Tramo Leg3 completo.

En el caso de exportación:

- Recogida desde el punto de admisión al centro de tratamiento de origen.
- Tratamiento en el centro de origen.
- Transporte hasta el CTA de Madrid o al CTI, según el curso de la carta.
- Tratamiento en CTA de Madrid.
- Transporte desde CTA de Madrid a CTI.
- Tratamiento en CTI.
- Transporte hasta oficina de cambio de destino (pendiente de desarrollar).
- Tramo Leg1 completo.

Glosario

CTA: Centro de Tratamiento Automatizado.

Glosario

CTI: Centro de Transferencia Internacional.

Glosario

CI3: Uno de los tres grandes centros de admisión y clasificación en el aeropuerto de Madrid-Barajas, junto con el CTI y el CTP (Centro de Tratamiento Postal).

Observatorio de la Calidad

El objetivo del Observatorio de la Calidad nacional es el de realizar un seguimiento diario y exhaustivo de los clientes de paquetería durante los periodos de máxima producción (*Peak Season*), como el Día del Soltero, anticipo del *Black Friday*, Navidad, etc.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

UAM: Unidad de Admisión Masiva.

En los informes derivados del observatorio de la calidad, el indicador no pone tanto el foco en el plazo de entrega de los envíos como en el nivel alcanzado en cuanto al **cumplimiento de entrega**. Para determinar este cumplimiento se debe establecer, en el momento de la admisión, una **fecha máxima de entrega** que dependerá de las siguientes variables:

- Origen y destino del envío, hasta el estrato de código postal.
- Tipo de unidad de admisión (oficina o **UAM**).
- Hora de admisión o procesamiento en máquina.
- Producto.

Es decir, no hay un plazo de entrega fijo que sea el óptimo, sino que, dependiendo del envío, tendrá un plazo óptimo u otro. Así, desde el momento de la admisión se puede saber si el envío está pendiente en calidad o pendiente fuera de calidad y, una vez que se produzca el intento de entrega, se determinará si el envío ha cumplido con el plazo de entrega pre-establecido.

Está previsto que los informes se actualicen cada hora (diariamente por el momento), de forma que puedan servir como cuadro de mando operacional en tiempo real, permitiendo actuar sobre unidades y envíos concretos que están cerca de su fecha máxima de entrega (o que la han sobrepasado).

10.1.6. Otras herramientas de mejora

Correos ha implementado otras filosofías que incluyen sus propias herramientas de mejora (relacionadas con el SGC), como son:

- La **eficiencia operativa,** basada en la filosofía LEAN para optimizar los procesos eliminando aquellos que no aportan valor. Utiliza herramientas como la estandarización, las mejores prácticas, la gestión visual, 5S, etc.
- La **experiencia de cliente,** que va más allá de la satisfacción de requisitos del cliente, tratando de llegar a sus emociones y convertir su relación con Correos (viaje del cliente) en un sentimiento placentero, perdurable en su memoria, que le lleve a recomendar a otros potenciales clientes su vivencia con Correos. Utiliza el NPS (acrónimo inglés para «índice neto de recomendación») para medir el grado en que el cliente haría sus recomendaciones sobre el servicio recibido.

Glosario

NPS (*Net Promoter Score*): Herramienta que propone medir la lealtad de los clientes de una empresa basándose en las recomendaciones que ese cliente formularía respecto a dicha empresa.

10.1.7. Reconocimiento

El reconocimiento externo se consigue mediante la certificación ISO que, aparte de los beneficios intrínsecos de tener implementado un SGC (reducción de **costes de la «no calidad»** por pérdida de clientes, ineficiencias en la operativa, etc.), permite a Correos mejorar su **reputación corporativa** y, por tanto, un mejor posicionamiento de cara a concursos,

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

licitaciones, etc., ante potenciales clientes como son las administraciones públicas o las empresas de ámbito privado.

Internamente, mediante el **Premio Nacional a la Excelencia,** se identifican las unidades excelentes y se reconoce la labor de su personal. Este premio refuerza la cultura de la excelencia entre las unidades operativas de Correos, premiando a aquellas que emplean eficientemente sus recursos, utilizan adecuadamente la información y realizan correctamente los procesos, contribuyendo con ello a alcanzar los objetivos de Correos.

La puntuación que determina qué unidades son las merecedoras del premio se obtiene de la puntuación alcanzada por la unidad en la Liga de la Excelencia.

10.2. Atención al cliente y protocolo de venta en telemarketing

10.2.1. Modelo de atención al cliente

El origen del modelo de atención al cliente de Correos está fundamentado jurídicamente en el capítulo III del Real Decreto-Ley 37/2020, del 22 de diciembre, que trata sobre medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en materia de vivienda y transporte. El decreto establece lo siguiente:

> Las oficinas y servicios de información y atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de **accesibilidad universal** y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos.
>
> Se deberán identificar claramente los servicios de atención al cliente en relación a las otras actividades de la empresa, prohibiéndose expresamente la utilización de este servicio para la utilización y difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.
>
> En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.
>
> En el supuesto de utilizarse, de acuerdo con el párrafo anterior, una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor o usuario, el empresario facilitará al consumidor, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo.
>
> No obstante lo anterior, en los supuestos de servicios de carácter básico de interés general, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer, en cualquier caso, de un teléfono de atención al consumidor gratuito. A estos efectos, tendrán la

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

consideración de servicios de carácter básico de interés general los de suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos, así como aquellos que legalmente se determinen.

El deseo de Correos es conseguir relaciones estables y duraderas con sus clientes y usuarios y ofrecerles una experiencia especial. Correos se relaciona con varios tipos de clientes, pero todos son únicos y habrá que adaptarse a cada uno de ellos. Será importante ponerse en el lugar del cliente para entender qué es lo que realmente le preocupa y qué le puede satisfacer.

Es importante sentir que se es parte de un proyecto dirigido a mejorar la experiencia de los clientes en cada interacción. **El cliente se pone en contacto con Correos y espera que se le ofrezca una solución de una manera rápida y fácil.** Es decir, habrá que conseguir procesos sencillos y ágiles para que el cliente no pierda tiempo, no tenga que hacer esfuerzos y, así, facilitarle el camino. Para ello será necesario que todos los implicados en la atención al cliente conozcan el funcionamiento de los procesos, los plazos, los requerimientos, las características de los productos, etc. Para esto, el Área de Formación procurará que los conocimientos estén actualizados.

El lema de Correos son las **tres C: «Cercanía, calidad y compromiso».** La percepción del cliente dependerá de cómo se le trate, de lo rápido que se le atienda, de la claridad de la información, etc. El cliente se sentirá tranquilo si entiende lo que se le está trasladando, y para ello habrá que empatizar con él y detallarle los pasos a seguir, así como sus beneficios y sus consecuencias.

- Habrá que ser transparentes para generar así su confianza, comunicándose de una manera cercana, sencilla y sin tecnicismos ni términos internos de los procesos de Correos. El cliente se siente confundido y desatendido cuando no entiende los procesos y sus términos, y eso le genera una frustración que puede ocasionar demoras innecesarias.

- Será importante poder sondear lo que el cliente necesita, comprender lo que plantea y mostrar interés y preocupación por su situación. De este modo, se sentirá más cómodo y acompañado. Habrá que dedicarle el tiempo justo para que no perciba su contacto como una molestia.

En resumen, las tres C del lema, que reflejan los valores de Correos, implican lo siguiente:

a) Calidad. Correos es el operador de referencia y cuenta con más de 300 años de experiencia. Es una empresa fiable que procura transmitir tranquilidad a sus clientes, de modo que perciban que sus envíos

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

y gestiones están en buenas manos. Los clientes y usuarios demandan cada vez más inmediatez, y Correos proporciona los conocimientos necesarios para poder asesorarlos con seguridad.

Para que la atención al cliente sea eficaz, será necesario:

- Trabajar de forma eficiente. Seguir los protocolos y los procesos establecidos. Buscar siempre la mejor alternativa para el cliente.
- Estar actualizado. Revisar los sistemas para que todo esté correcto a la hora de atender a los clientes.
- Comprobar que el cliente esté comprendiendo lo que se le transmite. Buscar la solución desde el primer momento y no escalar si no es necesario.
- Al transferir una llamada o generar un caso, proporcionar al compañero toda la información necesaria para que el cliente no tenga que repetir lo que ya ha trasladado.

b) Cercanía. Para lograrla, será importante:

- Presentarse y dirigirse al cliente por su nombre.
- Esforzarse por conocerlo, por entender su situación y sus antecedentes. Para ello, habrá que hacer un sondeo correcto que permita obterner toda la información adicional necesaria.
- Empatizar, ponerse en su lugar, entender lo que el cliente manifiesta, evitando el exceso de confianza.
- No preguntarle más de lo necesario. Reformular la consulta del cliente para corroborar que se le ha comprendido. Buscar la gestión que sea más sencilla para el cliente.
- Usar un lenguaje sencillo y conciso para no confundir al cliente.
- Al concluir, recapitular y agradecer la confianza depositada en Correos.

c) Compromiso. Correos se involucra en el problema o la consulta que expresa el cliente y procura implicarse en la resolución del asunto. Se le da seguridad haciéndole sentir que está en buenas manos.

El cliente quiere trasladar sus inquietudes una vez y conseguir una solución lo más inmediata posible.

Todos los miembros del **Servicio de Atención al Cliente** representan a Correos y deben ofrecer soluciones al cliente. «Ser marca» significa no trasladar la responsabilidad a otros departamentos o áreas: el cliente debe percibir que Correos en su conjunto da la solución.

Para que la atención al cliente refleje el compromiso de Correos, será necesario:

- Ofrecer apoyo para que el cliente note que quien lo atiende se ocupa de su caso de una manera personal.
- Ofrecer toda la información que el cliente necesita.
- Asumir la responsabilidad desde el primer momento y evitar los eufemismos. Incluso cuando la información ofrecida no sea de agrado del cliente, habrá que hacerle entender todo con claridad.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Evitar que el cliente tenga que buscar ayuda en otro lugar o contactando a otra persona.
- Transmitir con claridad los plazos y compromisos. No decirle al cliente lo que quiere escuchar si no es cierto.
- Trabajar de forma proactiva y no esperar a que el cliente pregunte. Proporcionar la información que aparece en los sistemas que pueda ser de interés para el cliente. De este modo, verá al agente de atención al cliente como un experto y agradecerá su colaboración. Esto aumentará su satisfacción.

A continuación, se procede a definir la metodología de atención para cada tipo de cliente de Correos de manera que se establezca una estrategia diferenciada de acuerdo a su segmentación.

Para poder definir qué se considera como cliente en Correos hay que hacer varias diferenciaciones:

- Por rol en el envío: remitente/destinatario.
- Por contrato: cliente con contrato (CC)/cliente sin contrato (SC).
- También podemos hablar de cliente/usuario.

La estrategia de Correos es considerarlos a todos como clientes, aunque por los tipos de productos o de contrato tengan un diferente tratamiento y garantías.

Así pues, Correos define a sus clientes de la siguiente manera:

- **Cliente:** empresa o particular que, por contrato o de manera ocasional, utiliza o contrata los productos o servicios de Correos. El cliente podrá tener contrato, o no, con Correos.
- **Cliente con contrato:** empresa o particular que tiene firmado un contrato de servicios con Correos. En Correos estos clientes son atendidos y gestionados en el Área de Atención Personalizada.
- **Usuario:** utiliza o contrata de manera ocasional los productos o servicios de Correos y no tiene ningún contrato. También puede identificarse como cliente sin contrato.
- **Remitente:** es el cliente que contrata o utiliza un servicio de envío de Correos y lo abona. Puede ser ocasional o por contrato. Por lo general, es quien tiene todas las garantías de los servicios o productos contratados.
- **Destinatario:** se trata del cliente que recibe el producto de envío. No paga el servicio o producto. En contadas ocasiones, y salvo por determinadas características del contrato o del producto del remitente, no es objeto de garantías.
- **Cliente grandes cuentas:** se trata de un particular o empresa con contrato y que tiene un departamento especializado para la gestión de sus interacciones con Correos.

Cualquier cliente puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente a través de sus diferentes canales para hacer consultas, contratar, reclamar, etc. Los ciudadanos también pueden contactar con Correos para, por ejemplo, consultar información relacionada con el voto por correo o sobre algún proceso de consolidación de empleo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Cliente

Para Correos, un cliente es una persona natural o jurídica con la que Correos mantiene una relación contractual a lo largo del tiempo o de forma ocasional. El cliente debe:

- tener capacidad de decisión,
- tener capacidad de prescripción,
- ser un punto de venta para Correos y
- ser objeto de acciones comerciales.

Todos los clientes comerciales creados en CRM deben tener asociada una facturación y un contacto. Los clientes comerciales que no tienen facturación dejarán de considerarse como tales.

En el **CRM**, un cliente pasa por una serie de «estados» desde que entra en **SAP** como prospecto, suspecto, registro, etc., hasta que se firma un contrato. Estos estados constituyen las fases del ciclo de vida del cliente y proporcionan información valiosa acerca de su evolución en el tiempo.

Clientes y prospectos

Los datos maestros son la fuente de información central para la empresa. Representan un registro único que sirve de referencia para todas las actividades comerciales.

CRM es la puerta de entrada de todos los clientes de Correos. Por consiguiente, en CRM se darán de alta a todos los interlocutores que se califiquen como clientes (si ya tienen una relación contractual con Correos) o como prospectos (si aún no son clientes de la compañía). Por cada uno de estos interlocutores hay que introducir una determinada información.

Cuando se realice el alta de un prospecto o cliente que sea persona física (autónomo), se debe informar su nombre y apellidos (nunca el nombre comercial) y su correspondiente NIF. Cuando sea una empresa, se debe informar el nombre comercial con su respectivo CIF. La forma de introducir los datos de los prospectos en CRM obliga a que siempre se introduzca el CIF al principio. De esta forma, CRM comprobará si el prospecto/cliente ya está carterizado y si además está asignado a otra fuerza comercial.

Es muy importante completar la mayor cantidad de información posible de forma correcta, puesto que esta información será utilizada en el propio proceso de venta o posteriormente por el resto de la organización (segmentación de clientes, creación de campañas, encuestas, etc.).

Cuanta más información se tenga de un cliente, mejor será el uso que la organización pueda hacer de la misma. De ahí la gran importancia de la normalización de todos los datos con la máxima información, por ejemplo, correo electrónico, direcciones, teléfono, etc.

Algunos ejemplos de errores en el ingreso de información con sus posibles consecuencias:

Glosario

CRM: Siglas de *Customer Relationship Management*, se utilizan para referirse de forma abreviada a la Gestión de la Relación con el Cliente.

Glosario

SAP: En este contexto, hace referencia al *software* desarrollado por la compañía alemana SAP que sirve para la planificación de recursos empresariales, pues incorpora una serie de funciones clave de una organización.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- En el caso de que no se califique correctamente al cliente, la oferta que se le presente puede realizarse de manera incorrecta.
- Si el sector de actividad económica no es el adecuado, el cliente podrá ser asignado a un segmento incorrecto.
- Si la información es errónea, el cliente no recibirá la revista de clientes, con los consiguientes costes.

Contactos

Los contactos deben estar correctamente cualificados. Esto significa que debemos obtener toda la información relevante de forma que podamos dirigirnos a ellos de la forma más correcta. Cada contacto debe tener una función dentro de la empresa, que indica la que desempeña en las relaciones entre la empresa a la que pertenece y Correos. Estas funciones son: decisor, firmante, gestor, interlocutor, prescriptor y usuario. Además, es necesario indicar la denominación de esta función (el equivalente a «cargo»): por ejemplo, si el contacto es el decisor, puede ser gerente, director, etc.; si es interlocutor, puede ser jefe de sección, administrador, pero también puede ser director, gerente, etc. Por último, es necesario identificar el departamento en el que trabaja: Compras, Logística, Comercial, etc. El resto de datos, aunque no se mencionen expresamente, son igualmente importantes para realizar acciones comerciales.

Con el objetivo de poder contar con una base de datos correcta, se pondrá especial cuidado en la grabación de los datos y su calidad. De esta forma, se revisarán especialmente datos como cargos, departamentos, nombres incorrectos, así como las direcciones de *e-mail,* tanto de los contactos como de la propia empresa, y los teléfonos de contacto, que deberán estar permanentemente actualizados.

10.2.2. Canales de atención al cliente

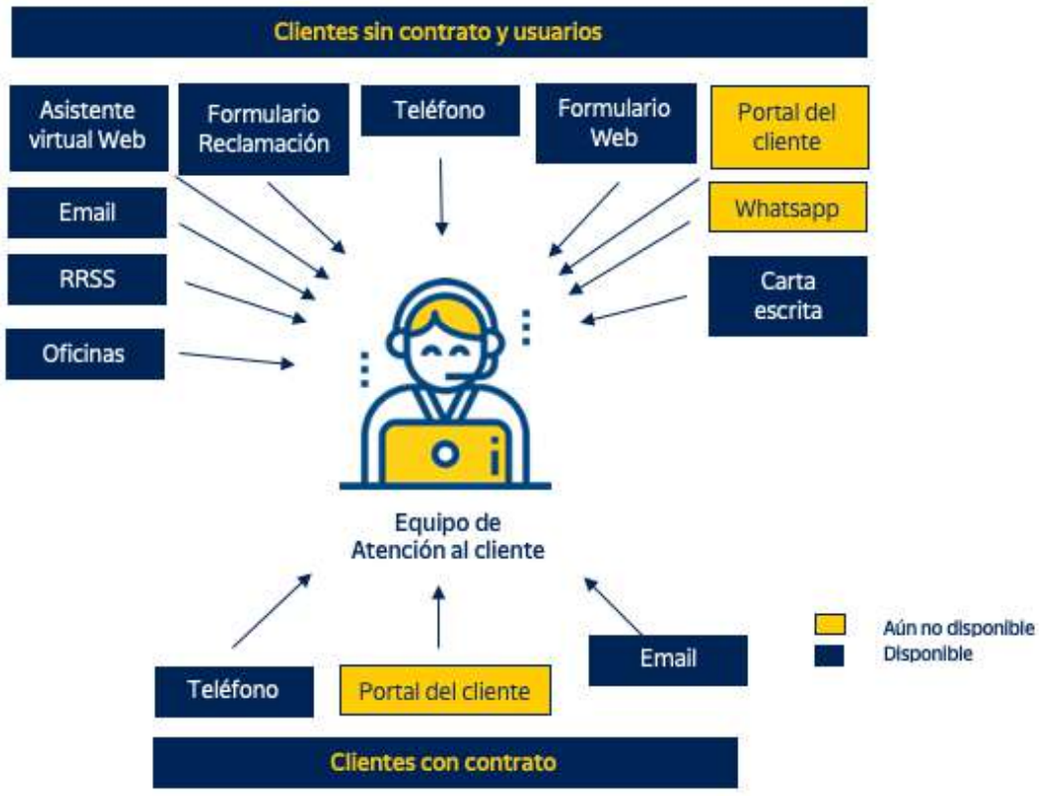
Actualmente los canales que Correos pone a disposición de los clientes son los siguientes:

CANALES DE ATENCIÓN

Todos los clientes de Correos tienen acceso a una atención multicanal:

- Telefónica
- Oficinas
- Canal web, en cada uno de los sitios de las empresas de Correos.
- Redes sociales de Correos:
  - Twitter (@Correos y las consultas a través de @CorreosAtiende), Instagram (@correos) y Facebook (@correos.es).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



- Canal escrito mediante:
  - Correo ordinario a las sedes sociales.
  - Correo electrónico a las diferentes cuentas del Servicio de Atención al Cliente.

1. Canal teléfono

Dentro del canal voz (teléfono) debemos diferenciar entre dos servicios: recepción de llamadas y emisión de llamadas.

Recepción de llamadas

La gestión del servicio de recepción de llamadas se realiza siguiendo los procedimientos y protocolos establecidos por Correos.

Cada uno de los protocolos de actuación responde a unas necesidades íntimamente ligadas a objetivos de negocio. Estos procedimientos y protocolos se podrán modificar dependiendo de las campañas y productos que comercialice Correos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

IVR (*Interactive Voice Response*): Sistema automatizado de atención y respuesta telefónica previo o posterior a la atención por un agente en cola.

El servicio de recepción de llamadas se presta en varias líneas telefónicas (propiedad de Correos). Las líneas telefónicas de Correos están soportadas por el sistema *Interactive Voice Response* (en adelante IVR) que permite, en función de la opción elegida por el cliente, dar una respuesta al cliente sin necesidad de interaccionar con un agente.

Correos utiliza diferentes locuciones para cumplir con la normativa aplicable de información al cliente, así como para guiar al cliente en su consulta y poder ofrecerle la respuesta más adaptada a su necesidad.

En la actualidad, el servicio de recepción de llamadas se presta en castellano, catalán, gallego, euskera, valenciano, inglés y portugués. Hay diversos tipos de consultas, por ejemplo:

- Consulta de envíos (nacionales e internacionales).
- Consulta de envíos en aduana.
- Información sobre productos, servicios y campañas de marketing de Correos.
- Información de códigos postales.
- Información de oficinas de Correos.
- Información del servicio Citypaq.
- Gestión del servicio filatélico.
- Gestión de reclamaciones.
- Gestión de recogidas/entregas de envíos y mercancías.

Servicio de campañas: emisión de llamadas

Se trata de los servicios de campañas salientes con el fin de captar clientes, fidelizar su relación con la marca, así como otras tareas administrativas que aporten valor al grupo. Para las campañas de captación se seguirán los principios básicos de honestidad, integridad, transparencia y compromiso hacia el cliente, procurando en todo momento que este comprenda y acepte todo el contenido transmitido.

Las tareas a realizar en el servicio de campañas son:

- Campañas de fidelización de clientes.
- El contacto comercial con clientes (potenciales o existentes) para la venta de productos y servicios de Correos, tanto por medio telefónico como por otros canales de contacto.
- Concertación de visitas para la red comercial de Correos.
- Acciones comerciales destinadas a la captación, desarrollo y retención de clientes.

Otras acciones del servicio de campañas que Correos quiera ofrecer a sus clientes:

- Tareas administrativas inherentes a la actividad principal que resulten necesarias para la correcta prestación del servicio y la actualización de la base de datos.
- Todas las tareas relacionadas con la generación y mantenimiento de contratos, independientemente del canal de contacto, como:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Grabación del contrato.
- Introducción o corrección de datos en sistemas de Correos.
- Envíos de información sobre productos, tarifas, condiciones generales.
- Recepción de conformidades o consentimientos del cliente.
- Actualización base de datos.

Los destinatarios de las acciones comerciales y venta telefónica de los servicios de Correos serán empresarios y autónomos que actúen dentro del ámbito de su actividad empresarial.

2. Otros canales y colas

La atención al cliente por otros canales distintos del teléfono se realiza siguiendo los procedimientos y protocolos establecidos, que se podrán modificar dependiendo de las campañas y productos que comercialice Correos. La atención por medio de canales distintos del teléfono consiste en resolver las consultas de los clientes y gestionar sus posibles incidencias.

La atención y resolución de las tareas de las colas de estos canales podrá ser prioritaria a la de algunas líneas del canal telefónico, en función de las directrices marcadas en cada momento por Correos.

Para atender las consultas de los clientes, se utilizan las herramientas con las que se gestionan estas colas como son **Inbenta** con un sistema de *ticketing,* y la reciente herramienta **IGNIS** que aporta una visión 360º para potenciar la experiencia cliente. También **Siebel** en la tramitación de las reclamaciones que se generen en estos canales. Para dar respuesta al cliente, se consultan varias herramientas de gestión propias de Correos como, por ejemplo, Minerva/Mercurio, Conecta, Sintra, etc.

Las «tareas» son las diferentes actividades o partes en las que se divide un caso. También se considera una tarea al acto de añadir información a la ficha de un contacto (cliente/usuario, remitente o destinatario) para facilitar su atención y la resolución de las cuestiones que puedan requerir atención. Para que una «tarea» se considere útil, deberá cumplir correctamente la operativa definida en función de su tipología, así como de unas indicaciones específicas que dependen de políticas y objetivos de negocio.

A) Canal de consulta web Correos (CW)

En este canal se atienden y gestionan las solicitudes enviadas por los clientes a través de un formulario de contacto ubicado en la web www.correos.es. La respuesta o réplica al cliente se envía en formato correo electrónico. Se trata de un canal menos formal en el que el trato al cliente es más cercano y coloquial, en general, con un trato de «tú». Este canal, al igual que el resto de canales, tiene un objetivo de tiempo de atención de acuerdo a la estrategia de la Unidad de clientes en cuanto a la atención de los canales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

B) Canal *e-mail* (También en CW)

En este canal se atienden y gestionan los *e-mails* enviados por los clientes directamente a las direcciones publicadas. La respuesta o réplica al cliente se envía en formato correo electrónico, aunque se están comenzando a transferir a formularios inteligentes y a digitalizar las respuestas.

C) Canal de redes sociales Correos (redes sociales)

En este canal se atienden a los clientes que contacten en las redes sociales de Correos (Twitter, Facebook, Instagram, o cualquier otra red social que Correos considere). La respuesta o réplica al cliente se envía en la misma red social origen de la consulta. Se podrán gestionar las consultas de los clientes de forma pública o privada.

D) Cola de reclamaciones Correos (RK)

Glosario

RK: Reclamación, o incidencia.

En esta cola se gestionan las reclamaciones de los clientes para su resolución y respuesta. Las reclamaciones se pueden dar de alta a través de diferentes canales de atención (teléfono, redes sociales, formularios web, oficinas, etc.). La respuesta al cliente se envía mayoritariamente en formatos *e-mail* y postal. El 30% de las reclamaciones recibidas son internacionales, debiéndose gestionar en el idioma inglés.

Para la gestión de envíos internacionales, tanto en importación como exportación, existen herramientas o canales específicos de relación con los operadores postales internacionales.

A los clientes se les responde siempre por canal escrito aunque la reclamación haya llegado a este departamento con la generación de un caso originado tras la atención de una llamada. Si se dispone del correo electrónico del cliente, se le envía la resolución vía correo electrónico adjuntando un documento PDF con las indicaciones pertinentes.

Si no se dispone del correo electrónico del cliente, se procederá a enviarle la respuesta de su reclamación vía correo ordinario.

Si procediera una indemnización de algún tipo a un cliente que reclamase desde el Servicio de Atención al Cliente, se dará la orden de pago vía transferencia (obligatorio para clientes de contrato) o giro postal, siendo el Departamento de Finanzas desde donde se realizan los pagos y, por tanto, donde termina el proceso de reclamación.

Los canales de entrada de estas reclamaciones son:

- Teléfono.
- Redes sociales mediante la generación de un *ticket.*
- La entrega de un formulario en oficina.
- A través de un formulario web en el área de Atención al Cliente de www.correos.com. En la actualidad y con la finalidad de guiar al cliente o usuario en la solución de su incidencia, se ha diseñado un flujo de acompañamiento en la web de manera que al cliente se

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

le informa del tipo de reclamación que puede poner, si es procedente o no, o incluso el estado de una posible reclamación previa.

E) Cola de atención personalizada (AP)

En esta cola se atienden y gestionan las consultas e incidencias de clientes con contrato de Correos. La respuesta al cliente se envía mayoritariamente en formato *e-mail,* aunque se están comenzando a digitalizar las contestaciones.

F) Cola de *BackOffice* (BO) de voz de Correos (BOV)

En este BO se gestionan las tareas con origen en contactos de teléfono entrante que no pudieron ser resueltas durante la propia llamada, ya sea por falta de formación, capacidad, experiencia del agente que la atiende o por ser esta la operativa definida por Correos para su resolución.

Se informará al cliente de la resolución de la misma, habitualmente, con una llamada saliente.

Servicios de atención *blending* a colas de «voz & bo» en Correos

Correos emplea un sistema *blending* en ciertas unidades/áreas/servicios para gestionar de una manera conjunta el contacto con el cliente. De esta manera, se unifican en un mismo equipo la gestión de canal telefónico y la gestión de casos con sus tareas asociadas. Este tipo de gestión unificada es exclusiva de áreas o servicios de pequeño tamaño o volumen de trabajo, que permiten que la productividad sea más alta, y para ello están dotadas de un equipo experto en ambos canales (voz y casos). Estas áreas o servicios cuentan con unos procedimientos y políticas específicos, a diferencia de otras áreas encargadas ya sea de la gestión de voz o la gestión de casos de forma independiente.

En caso de ser necesario, por el volumen de trabajo de estas áreas *blended*, Correos puede ampliarlas o reducirlas, así como dividirlas en servicios separados, si, por ejemplo, crecen en volumen o no se hace necesaria una excesiva especialización. Este tipo de gestión puede utilizarse también temporalmente en el lanzamiento de nuevos servicios o campañas, así como en etapas de reconfiguración de servicios, o cuando fuera necesario incrementar determinados acuerdos de nivel de servicio, a criterio de Correos.

10.2.3. Políticas de atención por canales

La satisfacción de los usuarios es clave para Correos, por lo que será un objetivo del equipo de atención al cliente conocer cómo estos valoran sus productos y servicios. Dicha labor se realizará mediante distintas herramientas que miden el índice de **satisfacción del cliente (ISC)**. Algunos de los elementos que influyen en el logro de esta satisfacción se relacionan directamente con el servicio y los productos postales; otros, con la manera en que Correos afronta diariamente su relación con los clientes y usuarios.

Glosario

BO *(Back Office):* Tareas de atención realizadas mientras el cliente no espera en línea a ser atendido.

Glosario

BO-VOZ: Tareas que el **CCC** se genera en su CRM interno por la atención de llamadas de voz que quedan pendientes de respuesta.

Glosario

CCC *(Customer Contact Center):* Centro de atención a usuarios y clientes.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

ISC (índice de satisfacción del cliente): Encuesta fin de llamada o tareas, aplicable cuando se resuelve y cierra un caso.

Actualmente, los clientes son muy exigentes, pues tienen la posibilidad de elegir entre una gran cantidad de productos y servicios. Por ello, habrá que tener en cuenta diversas prácticas al atender sus consultas y reclamaciones, las cuales ayudarán a crear una conexión emocional y una comunicación cercana con el cliente. Se logrará, así, que esté más dispuesto a escuchar indicaciones y sugerencias, y que valore de forma positiva a los trabajadores de Correos.

Estas políticas de atención variarán respecto al canal utilizado.

A) Canal telefónico

En la atención al cliente por vía telefónica será importante tener en cuenta los siguientes factores para lograr que sea eficaz:

- **Actitud personal.** En el contacto con el cliente se establecerán códigos de comunicación no verbal que transmitirán cierto mensaje, y que repercutirán en cómo el cliente se sentirá tratado, más allá de la resolución de la consulta planteada. Como ejemplo, la postura del cuerpo, que influye en el tono con que se habla. Por ello, es necesario:
  - Intentar estar relajados.
  - Estar concentrados al interactuar con cada cliente; centrarse en él; intentar comprenderlo con empatía.
  - Adoptar una correcta actitud mental, basada en el conocimiento y las herramientas que, como expertos y asesores, poseen los trabajadores de Correos para ayudar al cliente. Para ello, se dirigirá la interacción con el cliente, organizando la información y la manera de resolver la consulta.
  - Mantener una postura adecuada mientras se atiende una llamada para que la voz fluya con soltura.
- **Uso de la voz.** El tono, el timbre, la modulación y la potencia de la voz influirán sobre lo que se transmite; y producirán distintas sensaciones en los clientes que reciben los mensajes (por ejemplo, según el volumen o el tono de la voz, el cliente podrá percibir una actitud de agresividad o de colaboración). Con la voz se puede tranquilizar, convencer, generar confianza, dar seguridad o, todo lo contrario. Se deberá controlar el uso de la voz y reconocer cómo cambia la actitud del interlocutor de acuerdo a la voz que se utilice. Para ello, se deberá:
  - Conocer la propia voz (su tono, volumen, timbre, etc.) y cómo impacta en los demás según se utilice.
  - Variar el tono de voz, haciendo énfasis en las partes importantes del mensaje, para que no sea monótono y así generar confianza, seguridad, etc., dado que la entonación es un factor muy relevante de acercamiento al cliente. Por otro lado, también se prestará atención a los silencios, las afirmaciones y expresiones de los clientes como respuesta al tono que se utilice.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Pronunciar bien las palabras para que el cliente entienda con claridad lo que le trasmitimos, pues la articulación de las palabras influirá en la percepción y la comprensión clara de los mensajes.
- No hablar demasiado rápido, porque el ritmo ayudará a que el cliente perciba que es atendido con gusto. Ni demasiado lento, de modo que el cliente se aburra y no preste atención.

- **El silencio**. En una conversación, el silencio puede ser de dos tipos: objetivo, que corresponde a la ausencia de sonido sin otro significado —como cuando forma parte de la puntuación de una frase—, y subjetivo, que consiste en una pausa reflexiva o para acentuar algo dicho o que se dirá. Mediante los silencios se pueden enfatizar palabras o ceder la palabra al cliente, por eso será necesario controlarlos. Para ello, es imprescindible:

  - Informar al cliente cuando necesita hacer una consulta, para no desconcertarlo, hacerle sentir desatendido, o hacerle abandonar la conversación.
  - Evitar los silencios incómodos. Mientras se consulta alguna herramienta, hacer preguntas que tengan sentido en el contexto y sean interesantes para el cliente o aporten valor a la conversación.
  - Priorizar la palabra del cliente cuando está hablando; demostrar que se le escucha y entiende por medio de reformulaciones, y no interrumpirlo nunca.

- **El lenguaje**. La comunicación interpersonal será posible a través del lenguaje; por esto, se deberá utilizar con los clientes un lenguaje formal, correcto, educado. También es necesario contar con registros variados del lenguaje, es decir, adaptar el lenguaje al interlocutor para que comprenda. Para lograr esto, se deberá:

  - Usar un lenguaje claro y sencillo.
  - Evitar expresiones coloquiales y tecnicismos.

FRASE OSCURA	FRASE CLARA	PERCEPCIÓN
¿De qué se trata?	¿En qué puedo ayudarle?	Cercanía
¡No cuelgue!	¿Es tan amable de esperar un momento, por favor?	Cercanía
No me ha entendido, lo que yo pretendía decirle…	Seguramente no me he explicado bien, lo que yo quería decirle…	Compromiso
¡Yo no he dicho eso!	Se lo intento volver a explicar	Calidad
No es culpa mía, eso depende del departamento xxx	Me preocuparé personalmente de su caso	Compromiso
Perdona por el tiempo que te he quitado	Gracias por el tiempo que me ha dedicado	Cercanía
¿Qué quiere decir con eso?	¿Es tan amable de aclararme un poco más este asunto, por favor?	Compromiso
¿De dónde ha sacado eso?	¿Puede decirme de dónde proviene esa información, por favor?	Calidad
No se preocupe	Cuente conmigo para ayudarlo	Cercanía y calidad
No antes del martes	A partir del miércoles	Compromiso
No le puedo prometer nada	Haré todo lo que esté en mi mano…	Compromiso

PALABRA/EXPRESIÓN OSCURA	PALABRA/EXPRESIÓN CLARA
Palabras negras: problema, etc.	¿En qué puedo ayudarle?
Tecnicismos: Aviso, ADT, CTA, etc.	Tramitador aduanero, proceso logístico, centro de tratamiento envíos, etc.
¿No cree usted que…?	¿Cree usted que…?

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

B) Canales escritos

La comunicación con el cliente será una ocasión para fidelizarlo y modificar posibles valoraciones negativas sobre Correos y que, en cambio, la perciba como una empresa receptiva a sus reclamaciones.

Para ello, existen una serie de pautas para dar respuestas escritas efectivas a los clientes que presentan quejas a Correos, mediante distintos tipos de comunicaciones (cartas, *e-mails*, interacciones en la web y en redes sociales) con un estilo definido y unificado, que reforzará la imagen de unidad y profesionalidad de Correos.

Con este objetivo, se ha diseñado una serie de plantillas (modelos de documentos) relacionadas con los diferentes casos de comunicaciones que suelen realizar los clientes y usuarios. La persona que deba dar una respuesta escrita podrá elegir entre las plantillas y, si fuera necesario, adaptarlas al caso que está resolviendo.

Las plantillas se recogerán en el **Modelo de Gestión de la Comunicación de Atención al Cliente de Correos**. Se encuentran alojadas en la herramienta de gestión de ATC y podrán ser seleccionadas según el tipo de gestión que se realice.

Políticas generales de atención al cliente

A continuación, se recogen las políticas generales de la atención al cliente que Correos considera esenciales y están en línea con la filosofía del modelo de calidad implantado.

Las políticas generales se agrupan en las categorías:

PERSONALIZACIÓN

Se utilizará siempre el saludo y despedida corporativos, tratando de «tú» al cliente/usuario.

Se brindará una atención personalizada, llamando al cliente/usuario por su nombre.

LENGUAJE

Se utilizará un **lenguaje afable** sin terminología compleja, ni tecnicismos, generando confianza con nuestro interlocutor en la medida en que sea adecuado en la situación.

Se evitará el uso de signos que puedan generar una mala interpretación del mensaje que queremos transmitir.

Se utilizarán emojis que puedan sustituir algún término o expresión, como «saludo», «despedida», «alegría», «guiño», etc.

Se hablará con **argumentarios establecidos** en la medida de lo posible, y no utilizando los términos, siglas o expresiones que aparecen en aplicaciones o documentos internos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

No se escribirá ningún término o mensaje que no deba ser conocido en el exterior de Correos, especialmente si incumple el código ético o de conducta de Correos.

PRIVACIDAD

No se proporcionará nunca al interlocutor datos o información privada, salvo que estuviera así expresamente definido en una operativa concreta aplicable.

Será importante identificar el rol del cliente/usuario respecto a la información a facilitar, ya que, si no se trata de un participante directo, solo se le podrá ofrecer la información publicada en la web de Correos o en las herramientas de acceso público.

Se evitarán las expresiones que hagan referencia a datos sensibles (edad, género, orientación sexual, origen racial o étnico, creencias, religión, ideología o afiliación alguna, estado físico/psíquico o salud), salvo si estuviera así especificado en el argumentario de la campaña.

Si el cliente/usuario facilitara algún contenido que pudiera atentar contra la privacidad de empleados de Correos, se le informará sobre la necesidad de disponer de una autorización expresa para hacer uso de su imagen.

COMUNICACIÓN

Se empatizará con la situación que expresa el usuario/cliente sin criticarla. Se ofrecerán disculpas en nombre de Correos siempre que el interlocutor informe un incumplimiento o una situación en la que se haya visto perjudicado.

Se evitará cualquier tensión o reproche hacia el cliente, dejando que se desahogue y manteniendo la calma.

Nunca habrá que responder a insultos o amenazas. Se recordará a los clientes/usuarios que para mantener una buena comunicación y buen clima será necesario modificar el lenguaje utilizado.

REASIGNACIÓN DE CONTACTOS Y TAREAS

Solo se permite reasignar un contacto si el cliente/usuario solicita:

- Un idioma que no dominamos, en cuyo caso se asignará el caso a un compañero capacitado.
- Una operativa que específicamente así lo establece.

Si el cliente solicita que lo atienda un responsable, o se identifica como una personalidad relevante de los medios de comunicación, la política, los negocios, el periodismo, el deporte o el mundo social en general, se asignará la tarea al equipo interno para que sea valorado por coordinación o dependiendo del impacto por el Comité (formado por Comunicación + Agencia + Atención al Cliente).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

No está permitida la asignación «ciega», sino que se deberán respetar los criterios establecidos por la red social y el turno de trabajo. En la asignación el responsable del caso deberá aportar a su compañero la información necesaria para que el cliente no deba repetir ninguna información al nuevo agente a través de un «*Post it*» de Inbenta.

RESOLUCIÓN

Siempre que sea posible, se intentará ayudar al cliente/usuario a resolver su solicitud sin la necesidad de abrir incidencias ni reclamaciones, salvo que se den las condiciones para tramitarlas. Sin embargo, si así lo solicita el cliente, se le facilitará la información para su trámite.

Se procurará la resolución en primer nivel: *First contact resolution* (**FCR**), salvo que sea improbable lograrla.

Glosario

FCR (*First Contact Resolution*): Resolución al primer contacto.

Se atenderá con prioridad la solicitud en la que el cliente/usuario informe de motivos fundados de urgencia, especialmente ante el incumplimiento de las responsabilidades de Correos sobre sus productos y servicios.

Incluso cuando la responsabilidad de una incidencia o un incumplimiento probadamente sea de un tercero (proveedor, canal, del propio cliente o sus proveedores), se evitará perjudicar la imagen de otros y se aportará proactivamente la información que ayude a resolver la situación.

No se podrá generar una actividad de *back-office* (BO) si esta ya existiera (p. ej., duplicar Incidencia/RK), y una actividad de *back-office* no podrá generar otra nueva actividad de BO salvo que esté específicamente así establecido por operativa. Sí podrá transferirse a la unidad especializada de resolución, cuando la primera no disponga de los medios para su resolución.

CIERRE

No se dará por terminado un contacto sin confirmar la resolución o informar del plazo de compromiso o condiciones para su resolución, en caso de no quedar resuelta la necesidad durante el mismo contacto. Para incidencias/RK, el plazo de resolución es de 10 días hábiles, salvo si existe incidencia en aduana por motivo del remitente o destinatario. Para el resto de consultas o trámites, el plazo máximo de respuesta es de 2 días hábiles.

Al finalizar la tarea en privado, se enviará al cliente la encuesta de satisfacción.

PROACTIVIDAD COMERCIAL

Se ofrecerá al cliente/usuario la solución, productos y servicios o tramitación comercialmente más favorable para sus intereses y necesidades planteadas.

Si el cliente informara su probable denuncia o demanda vía medios o recursos externos, se le reconocerá su derecho a ello y se le recordará que su denuncia no exime a Correos de su obligación y compromiso de darle una respuesta comercial adecuada.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

No se remitirá actividad a oficinas u otro personal de Correos diferente del Servicio de Atención al Cliente, salvo que sea la única vía documentada de resolución para la necesidad del cliente.

Se potenciará la contratación y utilización de los productos y servicios de Correos, buscando proactivamente posibles clientes o fomentando la utilización del portfolio, utilizando un lenguaje corporativo con vocabulario comercial, salvo que de forma expresa se traslade otra indicación.

Al cierre del contacto, se fomentará al cliente para que busque la información o utilice los medios digitales, cuando el servicio solicitado esté accesible vía web o **app**.

MEJORA CONTINUA

Ante el desconocimiento o la falta de experiencia para resolver, se buscará solución en el gestor de conocimiento, previo a consultar al coordinador o al equipo externo de apoyo al equipo interno.

Se informará al supervisor/coordinador siempre que una operativa no estuviera documentada, actualizada o en su versión actual detectemos que perjudica el negocio o los intereses de nuestros clientes para que el coordinador pueda monitorizarla. También se informará al supervisor/coordinador sobre contenidos desactualizados que estén publicados en la web de Correos o en los canales de acceso público, o bien sobre posibles incidencias detectadas por los clientes.

Una vez que se esté en condiciones de brindar una respuesta a la necesidad planteada por el cliente, se retomará el contacto con este para actualizar la respuesta de Correos. Si la respuesta proporcionada fuera errónea, se transmitirá esta eventualidad al supervisor/coordinador para su monitorización posterior.

Si una operativa no existe o no está actualizada, hasta disponer de la misma y máxime en escenarios de urgencia, se propondrán soluciones alternativas para atender al cliente, haciendo partícipe al supervisor/coordinador de Correos.

Glosario

App: Aplicación en movilidad para ser utilizada por los clientes y usuarios de Correos.

Políticas de privacidad en redes sociales

1. ¿Quién es responsable del tratamiento de los datos del cliente?
   El responsable del tratamiento de datos es «Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E» (en adelante, «Correos»).
   Para garantizar la adecuada gestión de dicho tratamiento, Correos tiene designado un Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO).

2. ¿Con qué finalidad tratamos los datos personales del cliente?

   - **Contacto y gestión de usuarios.** Los datos personales de los usuarios que contactan con Correos a través de sus perfiles en redes sociales serán tratados con la

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

finalidad de gestionar dicho contacto, atender las solicitudes y prestar los servicios requeridos, como puede ser, por ejemplo, prestar servicios de atención al consumidor o atención de quejas o incidencias.

- **Análisis de la reputación corporativa de Correos.** Correos puede analizar las publicaciones y referencias que realicen los distintos usuarios y que se dirijan de manera directa a Correos (por ejemplo, publicando un comentario en el perfil corporativo de Correos o dirigiendo un mensaje público o a través de las opciones de mensajería directa o privada de la red social) con la finalidad de conocer la reputación de la marca y mejorar sus productos y servicios.
- **Gestión y tramitación de promociones y concursos.** Los datos personales de los usuarios recabados mediante la inscripción del usuario como participante en cualquiera de las promociones (por ejemplo, concursos, sorteos, etc.) puestas a disposición por Correos en sus páginas web, serán tratados con la finalidad de gestionar el desarrollo de la promoción de que se trate, comunicar el/los ganador/es de la promoción, hacer entrega del premio correspondiente al/los ganador/es , así como para gestionar el cumplimiento por parte de Correos de cuantas obligaciones legales y fiscales le resulten de aplicación en su condición de entidad organizadora de la promoción de que se trate.

En todo caso, el tratamiento de datos se llevará a cabo de acuerdo con los términos y condiciones que se establezcan en las bases legales promocionales, que podrán establecer otras finalidades específicas de tratamiento en función de la mecánica promocional. Correos pondrá a disposición en todo caso las bases legales promocionales que los usuarios podrán consultar con carácter previo a participar en la promoción y que deberán ser aceptadas por los usuarios con carácter previo a participar en la promoción.

Cuando el usuario opte por registrarse en la promoción a través de las redes sociales en las que el usuario disponga de cuenta personal (por ejemplo, Facebook, Twitter, Instagram, etc.), los datos personales e información que el usuario autorice a las redes sociales a facilitar a Correos, mediante la marcación (clic) del correspondiente botón de aceptación, serán tratados por Correos para la elaboración y análisis de perfiles y aplicación de técnicas de segmentación con finalidades comerciales, promocionales o publicitarias, el cruce con la base de datos de clientes y usuarios y el enriquecimiento de esta, todo ello con la finalidad de optimizar e introducir mejoras en los envíos de información publicitaria, promocional o comercial que Correos realiza, así como para ofrecer al usuario información adecuada de acuerdo con sus gustos, aficiones o preferencias.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

3. ¿Qué datos son tratados por Correos y de qué fuentes proceden?
   Los datos personales que Correos trata para el desarrollo de las anteriores finalidades pueden provenir de las siguientes fuentes e incluir las siguientes categorías de datos personales:
   Datos aportados por el usuario mediante distintas acciones como:

   - La cumplimentación de los formularios puestos a disposición por Correos.
   - La cumplimentación de los espacios puestos a disposición para la participación en promociones gestionadas por Correos.
   - El envío de mensajes privados, publicaciones en el perfil social de Correos o dirigidas de forma directa a Correos.

   Datos facilitados por la red social:

   - Como consecuencia de la navegación y uso por parte del usuario de los perfiles en redes sociales de Correos.
   - Información pública según la definición de cada red social y que, atendiendo a la configuración de privacidad del usuario resulte accesible a Correos.
   - Aquella otra información que el usuario autorice a las redes sociales a facilitar a Correos cuando utilice los conectores sociales de redes para registrarse o que, según su configuración de privacidad, resulte visible por el conjunto de usuarios de la red social o por Correos en particular.

   Datos de terceros aportados por el usuario:

   - Cuando fuera necesario, a partir del «análisis de la reputación corporativa de correos» se procederá a eliminar de los comentarios o mensajes toda aquella información que permita identificar al usuario o a terceras personas.

4. ¿Cuál es la legitimación legal para el tratamiento de los datos del cliente por parte de Correos?
   Correos trata los datos de carácter personal anteriormente identificados al amparo de las siguientes bases legitimadoras:
   El tratamiento de los datos del cliente para la finalidad de «contacto y gestión de usuarios» se basa en la gestión y tramitación de la relación jurídica entablada entre el usuario y Correos, es decir, en la gestión de su propia solicitud, en el mantenimiento del contacto entre las partes y, en su caso, en la prestación del servicio que el usuario hubiera solicitado.

   - El tratamiento de datos personales para la finalidad de «análisis de la reputación corporativa de Correos» se basa en el interés legítimo de Correos para conocer la reputación de la marca y mejorar sus productos y servicios.
   - El tratamiento de los datos del cliente para la finalidad de «gestión y tramitación de promociones y concursos» se basa en el consentimiento del usuario.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Correos informa que únicamente realizará los tratamientos de datos personales para las finalidades de tratamiento basadas en el consentimiento del usuario en el supuesto de que el usuario hubiera consentido dichos tratamientos, a través de los modos de obtención de consentimiento puestos a disposición por Correos.

5. ¿A quiénes se comunican los datos del cliente?
   Los datos recabados por Correos para la finalidad «gestión y tramitación de promociones y concursos» podrán ser comunicados por Correos a:

   - Notarios: para la realización de sorteos ante fedatario público.
   - Administraciones públicas para el cumplimiento de obligaciones fiscales.

   En relación con las restantes finalidades de tratamiento de datos detalladas en la presente política de privacidad, Correos informa a los usuarios que tales finalidades de tratamiento no implican comunicaciones de sus datos por parte de Correos a terceras entidades.

6. ¿Por cuánto tiempo conservamos los datos del cliente?
   Correos conservará los datos personales del cliente durante el tiempo necesario para la prestación del servicio solicitado o para alcanzar la finalidad de tratamiento perseguida. Posteriormente, siempre que el usuario no haya ejercido su derecho de supresión, sus datos serán conservados durante los plazos legales que en cada caso resulten de aplicación, teniendo en cuenta el tipo de datos, así como la finalidad del tratamiento.
   El cliente podrá solicitar más información sobre los plazos de conservación de datos personales de Correos en dpdgrupocorreos@correos.com.

7. ¿Cuáles son los derechos del cliente sobre sus datos personales?
   Correos informará al cliente que puede ejercitar sus derechos al acceso, rectificación, limitación del tratamiento, oposición, supresión y portabilidad a través de cualquiera de las siguientes vías:

   - Dirección postal.
   - Correo electrónico: derechos.protecciondatos.correos@correos.com.

   Correos informará al cliente que podrá presentar reclamación ante la autoridad de control competente en materia de protección de datos. No obstante, en primera instancia, podrá presentar reclamación ante el delegado de protección de datos.

Políticas específicas de atención al cliente en redes sociales

En el tratamiento de los contactos recibidos por redes sociales se deberá diferenciar entre el ámbito público y privado de los mismos, ya que su impacto no es el mismo.

Los mensajes públicos pueden ser vistos o consumidos por toda la comunidad o por todos los usuarios que revisen el perfil de Correos; por lo tanto, se trata de comunicaciones

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

propias de la **marca.** La gestión de estos casos debe realizarse por un especialista responsable de construir, administrar y gestionar la identidad y la imagen de marca, creando y manteniendo relaciones estables y duraderas con los clientes de Correos para mejorar su fidelización.

El ámbito privado se utiliza para interactuar con Correos con un objetivo específico de resolución en función del motivo de contacto. Dichos motivos pueden ser: informativo, atención comercial, prestación de servicios, consulta y reclamación/incidencia.

Estos motivos son compartidos por el resto de los canales de atención de los que dispone la compañía, como pueden ser otros canales digitales (chat, web, app), el telefónico (voz), *e-mail* y carta.

PERFIL PÚBLICO en redes sociales

Se aplicarán las siguientes normas para la interacción con los usuarios:

I. Se omitirán los comentarios que puedan resultar ofensivos hacia Correos.
II. Quedará prohibida la utilización de un lenguaje y tono inadecuados.
III. Quedará prohibida la utilización por parte del usuario/cliente de la página de Correos para promocionar productos y servicios ajenos a la compañía.
IV. Se eliminarán los comentarios *off-topic* (sin relación con el post o temática relacionada a Correos) o duplicados.
V. Quedará prohibido cualquier comportamiento que pueda ser susceptible de ser considerado de trol.
VI. Al usuario/cliente que incumpla estos criterios, se le recordarán las políticas establecidas para una comunicación fluida.
VII. La reiteración en el incumplimiento de las políticas establecidas podrá conllevar el silencio o bloqueo del usuario.

1. A todos los usuarios/clientes que contacten con Correos a través del perfil público, y salvo que su tratamiento y resolución no conlleve la utilización de datos sensibles, se los derivará al entorno privado.
2. En el caso de un contacto público y privado por parte del usuario/cliente, se realizará la gestión en el entorno privado.
3. Los comentarios recibidos desde organizaciones políticas o sindicales, o que afecten a personalidades de la organización de Correos, serán derivados al Comité para su conocimiento y valoración.
4. Los clientes/usuarios, que puedan ser considerados sensibles (periodistas, actores, políticos, *influencers,* etc.) serán gestionados por el equipo interno, llegando incluso a escalarse al Comité (formado por Comunicación + Agencia + Atención al Cliente.
5. Todos los hilos que traten temas sensibles que puedan afectar a la reputación de la marca serán gestionados por el equipo interno, llegando incluso a escalarse al Comité (formado por Comunicación + Agencia + Atención al Cliente).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

RRSS: Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram…).

6. El equipo comercial, de marketing o marca proporcionará los contenidos informativos sobre campañas estacionales o de interés general para informar a la Comunidad de forma proactiva.
7. Se identificarán perfiles fraudulentos o mensajes que puedan considerarse ilegítimos, para valorar las medidas a tomar: silenciar, bloquear o denunciar.
8. Existirá un argumentario de comentarios públicos con el que el equipo comercial, de marketing y marca definirá al Gestor de **RRSS** los tratamientos a contestar, por escrito, para todas y cada una de las tipologías históricas de los diferentes comentarios detectados.
9. El argumentario será validado con una periodicidad mensual, e incluirá la fecha desde que por primera vez sea incluido proactivamente por Correos o sea detectado reactivamente por el Gestor de RRSS.
10. No se atenderá en idiomas diferentes al castellano y las lenguas vernáculas cooficiales.

PERFIL PRIVADO en redes sociales

1. El horario de atención general establecido es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 h, excepto en días festivos nacionales.
2. Los usuarios/clientes que contacten por privado fuera del horario de atención recibirán un mensaje automático para informarles el horario de atención.
3. Se incluirán herramientas que permitan un tratamiento automatizado de gestión y enrutado para poder priorizar la gestión.
4. Los contactos que se reciban fuera del horario de atención establecido no se acumularán para su posterior tratamiento, lo que será comunicado al usuario/cliente.
5. Se dará prioridad a las gestiones de los mensajes en función de los criterios establecidos por el Servicio de Atención al Cliente y por su fecha de recepción, con un objetivo general de respuesta inferior a 1 hora desde que el cliente haya iniciado el contacto, aunque el plazo concreto dependerá de la carga de trabajo y del resto de prioridades.
6. Los clientes con perfiles «sensibles» serán tratado por el Comité para evaluación y determinación de las respuestas.
7. No se facilitará información a terceros que pueda considerarse sensible (información que no sea de consumo público).
8. Todas las tareas relacionadas con el contacto se resolverán en el propio canal, salvo las determinadas por las operativas que tienen que ser resueltas por otros equipos de negocio o que conlleven algún tipo de compensación económica.
9. Existirá la posibilidad de conocer la valoración del tratamiento y gestión del caso a través de encuestas de satisfacción.
10. En función de las políticas de atención, prioridades establecidas o incidencias, podrían no atenderse los contactos, en cuyo caso se informará al cliente/usuario.
11. No se atenderá en idiomas diferentes al castellano y las lenguas vernáculas cooficiales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

10.2.4. KPI y principales objetivos

A continuación se describen con detalle los diferentes indicadores de seguimiento servicio y de negocio, que permitirán evaluar la calidad del servicio y el seguimiento del mismo dentro del Servicio de Atención al Cliente.

Estos indicadores han de ser:

- Específicos: claramente identificados.
- Medibles: que se pueda identificar un método para medirlos.
- Alcanzables: que se puedan lograr con los recursos disponibles.
- Objetivos: no puede entrar ninguna apreciación subjetiva.
- Realistas/relevantes: que sea posible su consecución.
- Acotados en el tiempo: se establecen periodos temporales razonables para su consecución.

Glosario

KPI (Key Performance Indicator): Indicador clave, que mide el desempeño o rendimiento en el marco de un proceso. Está directamente relacionado con el objetivo que previamente se haya fijado a ese proceso, y suele expresarse como valor porcentual.

Establecimiento de los indicadores

Los indicadores son establecidos partiendo del estándar o plan de calidad general del Servicio de Atención al Cliente. Cada uno de los puntos se evalúa mediante la consecución de unos datos objetivos siendo su consecución valorada en porcentualmente.

Todos los valores objetivos asignados a los indicadores son susceptibles de ser modificados por varias razones, como:

- Inadecuada medición de esfuerzo-objetivo.
- Nueva alineación a objetivos de negocio.
- Nuevas oportunidades.
- Reiterados incumplimientos.

Tras la medición de los indicadores se han de identificar las causas de la consecución o no consecución y plantear medidas o planes de acción de cara a mejorar, mantener o corregir las desviaciones. Estas medidas o planes han de acotarse en el tiempo y llevar un seguimiento adicional. Los análisis de los resultados de los indicadores nos permiten:

- Identificar oportunidades de mejora.
- Ayudar a establecer objetivos de realización más realistas.
- Sensibilizar sobre la necesidad de mejorar continuamente los procesos.
- Siempre se han de cuantificar de una manera objetiva tanto los problemas como los progresos realizados.

Cómo se han de plantear los indicadores:

- Nombre del indicador.
- Objetivo del indicador: incluye la descripción de lo que se quiere medir y el valor objetivo que se desea alcanzar.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

TMO (tiempo medio de operación): Tiempo dedicado por un agente a resolver un contacto o gestión, incluido su tiempo de conversación o resolución y **ACW.**

- Fórmula de cálculo o método de obtención de los datos.
- Periodicidad de la medición.
- Ámbito de la medición: departamento o áreas a los que aplica.
- Responsable del cálculo y seguimiento: persona encargada de realizar las mediciones de ese indicador.
- Responsable de evolución o de proceso: persona encargada de detectar las desviaciones respecto del objetivo marcado y analizar las causas.

KPI servicio

Indicadores operativos: nivel de atención y gestión del servicio

Glosario

ACW (*After Call Work*): Tiempo posterior a la atención o resolución de un contacto o gestión que necesita un agente para codificar o realizar tareas no incluidas en la propia gestión.

Nivel de Atención (NdA): porcentaje de llamadas que termina siendo atendido en persona por un agente, con un **TMO** (tiempo medio de operación) o proactividad mínima del agente en atenderla, sobre todas las llamadas entrantes que por el horario y la parametrización definida en el IVR deberían haber entrado en la cola de **ACD** *(Automatic Call Distributor)*. Tiene que atenderse el 90% del total llamadas entrantes.

Nivel de Servicio (NdS): porcentaje de llamadas que termina siendo atendido en persona por un agente, con un TMO o proactividad mínima del agente en atenderla, y antes de que el llamante hubiera esperado más de 25 segundos desde que entró al ACD, sea tanto a la cola del ACD directamente como a una locución de bienvenida al ACD, sobre todas las llamadas entrantes que por el horario y la parametrización definida en el IVR deberían haber entrado en la cola de ACD.

Glosario

ACD (*Automatic Call Distributor*): Sistema que distribuye las llamadas entrantes a un grupo determinado de terminales que utilizan los agentes. permite un número ilimitado de colas y agentes. A menudo se combina este sistema con una solución de integración de la telefonía con el CRM **(CTI).**

Resolución en primer contacto (FCR): porcentaje de los contactos entrantes que, tras ser correctamente atendido por el agente, no necesita que el usuario/cliente realice un nuevo contacto entrante en los siguientes 3 días hábiles (de lunes a viernes, no festivos nacionales) por el mismo motivo.

Indisponibilidad de las comunicaciones voz: número de horas en las que cualquiera de los elementos IVR (*Interactive Voice Response*)-CTI (*Computer Telephony Integration*)-ACD no están operativos o con limitaciones de funcionalidad, lo que impide la correcta gestión de los contactos de voz entrante según está especificado, o de las campañas de salida **TMK** (telemarketing).

Nivel de resolución: porcentaje de contactos no voz y resto de tareas, que son atendidos y correctamente resueltos, sin necesidad de reapertura posterior, en el mismo día hábil en el que son puestos a disposición, sobre el total diario presentado y pendiente.

Productividad no Voz: volumen de tareas que son atendidas y correctamente resueltas, sin necesidad de reapertura posterior, por hora de trabajo efectiva «logada» de los agentes que las atienden.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Contacto útil TMK: llamadas de voz útiles desde un punto de vista comercial que realiza un agente a un potencial cliente o usuario del Servicio de Atención al Cliente, dentro de campañas TMK definidas o por ***leads*** de venta cruzada desde llamadas de voz entrantes.

Generación campañas TMK: campañas correctamente generadas según los argumentarios e instrucciones, para poder ser emitidas según se definieron.

Contrato generado por TMK: contratos nuevos correctamente generados, con potenciales clientes, por la red comercial a partir de contactos y visitas útiles que realiza un agente a un potencial cliente, dentro de campañas TMK definidas o por *leads* de venta cruzada desde llamadas de voz entrantes.

Visita generada por TMK: visitas correctamente generadas a la red comercial apoyadas en llamadas de voz útiles que realiza un agente a un potencial cliente o usuario del servicio de atención al cliente, dentro de campañas TMK definidas o por *leads* de venta cruzada desde llamadas de voz entrantes. Afecta a Contact Center.

Disponibilidad de grabaciones: porcentaje de grabaciones disponibles sobre los contactos útiles de los agentes en las campañas TMK.

Resultado de agente: porcentaje de éxito de los agentes en las campañas sobre la media del resto de compañeros.

Los KPI de negocio están relacionados con procesos internos como los relacionados con el SCorreos (Sistema de Gestión de la Calidad). Así, por ejemplo, se fijan de cara a las auditorías de Certificación y Recertificación ISO 9001 una serie de KPI a cumplir.

Es importante que acceda a la web conecta para leer los **Objetivos ISO 9001 de Atención al Cliente.**

Indicadores de calidad

Número de monitorizaciones por agente: es el número de monitorizaciones realizadas a cada agente en el periodo de un mes.

Nota media de monitorizaciones: es la nota media extraída de la plantilla de calidad emitida acumulada por agente en un mes.

Acumulado y análisis de atributos e ítems de todos los servicios: es el volumen de puntos de entrenamiento asociados a cada atributo e ítems extraídos de la plantilla de calidad emitida.

Dispersión de calidad emitida por agente: es la representación de los agentes que indican lo concentrados o separados que están los datos de calidad emitida entre sí y respecto a la media.

Dispersión de TMO por agente: es la representación de los agentes que indican lo concentrados o separados que están los datos de su tiempo medio de respuesta en canal voz o gestión entre sí y respecto a la media.

Glosario

CTI (*Computer Telephony Integration*): Función que permite que los ordenadores interaccionen con los sistemas de telefonía.

Glosario

TMK: Telemarketing o televenta en campañas salientes.

Glosario

Lead: En marketing, alude a un usuario que ha facilitado sus datos personales a una empresa pasando a ser un registro de su base de datos. En síntesis, un *lead* puede convertirse en cliente potencial, es decir, en una persona u organización interesada en lo que esa empresa le está ofreciendo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Dispersión de % transferencia voz por agente: es la representación de los agentes que indican lo concentrados o separados que están los datos de las llamadas que atienden y son transferidas a un compañero o departamento entre sí y respecto a la media.

Dispersión de % de reclamaciones abiertas: es la representación de los agentes que indican lo concentrados o separados que están los datos de las reclamaciones abiertas en canal voz en 24 h entre sí y respecto a la media.

Nota de ISC Agente: es la nota obtenida de las encuestas de satisfacción asociada a agente.

Nota de ISC Servicio: es la nota obtenida de las encuestas de satisfacción asociada al servicio.

Nota de ISC Tipología: es la nota obtenida de las encuestas de satisfacción asociada a las distintas tipologías.

Número de encuestas Agente: es el número de encuestas recibidas por agente en la muestra temporal que corresponda (diaria, semanal o mensual).

Número de encuestas Servicio: es el número de encuestas recibidas por servicio en la muestra temporal que corresponda (diaria, semanal o mensual).

Número de encuestas Tipología: es el número de encuestas recibidas por las distintas tipologías en la muestra temporal que corresponda (diaria, semanal o mensual).

Número de encuestas por pregunta: es el número de encuestas recibidas por las distintas preguntas en canal voz.

Comparativa de calidad emitida y calidad percibida: es la comparativa mensual entre los datos acumulados totales de la calidad emitida vs. la calidad percibida por el servicio de atención.

Dato en % de FCR por agente: es el porcentaje de rellamada en canal voz y reaperturas en canal escrito que tiene un agente en 72 h.

Dato en % de FCR por tipología: es el porcentaje de rellamada en canal voz y reaperturas en canal escrito que tiene cada tipología de gestión.

Dato comparativo de indicadores de calidad respecto a indicadores operativos: es la comparativa realizada entre los distintos indicadores de calidad y los de operación a nivel agente, tipológico y de servicio.

10.2.5. Procesos

En Correos, unas de las herramientas más importantes con las que se cuenta para poder mejorar el servicio son las reclamaciones, incidencias y consultas de nuestros clientes. Deberán ser atendidas con eficacia para poder ayudar a los clientes a solucionar el objeto de su solicitud o queja, y prevenir otros inconvenientes en el futuro.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Incidencia: un cliente se pone en contacto con Correos para informar de un problema en el servicio o en algún producto que debe solucionarse.

Reclamación: un cliente se pone en contacto con Correos para dejar constancia de su insatisfacción con alguno de los servicios o productos.

Consulta: una persona solicita información sobre algún producto o servicio ofrecido por Correos.

Los canales para atender a los clientes son:

1. **Web de Correos:** disponible las 24 horas. Horario de atención, de lunes a viernes no festivos: de 8 a 20 horas. Sábados: de 9 a 13 horas.
2. **Teléfono:** horario de atención de lunes a viernes no festivos: de 8 a 20 horas. Sábados: de 9 a 13 horas.
3. Redes sociales:
   - **Facebook:** disponible 24 horas. Horario de atención de lunes a viernes no festivos: de 9 a 20 horas.
   - **Twitter:** disponible 24 horas. Horario de atención de lunes a viernes no festivos: de 9 a 20 horas.
4. **Oficinas:** consultar el horario de oficinas.
5. **Correo postal:** disponible 24 horas. Horario de atención de lunes a viernes no festivos: de 9 a 20 horas.

En cuanto a los plazos de respuesta, se establecen los siguientes:

Incidencias, reclamaciones envíos nacionales

- Plazo máximo de respuesta: 1 mes.
- Plazo medio orientativo: 10 días.

Incidencias, reclamaciones envíos internacionales

- Plazo máximo de respuesta: 2 meses (según país y normativa UPU).
- Plazo medio orientativo: 20 días.

Incidencias, reclamaciones de servicios de Correos

- Plazo máximo de respuesta: 1 mes.
- Plazo medio orientativo: 10 días.

Consultas por la web

- Plazo máximo de respuesta: 20 días.
- Plazo medio orientativo: 1 día.

Consultas por RRSS

- Plazo máximo de respuesta: 20 días.
- Plazo medio orientativo: 1 día.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Plazos de indemnización

- Plazo máximo: 1 mes desde la resolución de la incidencia/reclamación.
- Plazo medio orientativo: 1 semana, según los plazos de indemnización en el ejercicio 2021.

El proceso del **tratamiento de una reclamación o incidencia** es el siguiente:

1. **Alta.** Cuando una persona dé el alta de una reclamación o incidencia, Correos generará un número de registro para el seguimiento de la solicitud por todas las partes.
2. **Abierta/Asignada.** Una vez registrada la incidencia o reclamación, la solicitud pasará a estar en estado «abierta» mientras es asignada a la persona encargada de dar solución a la solicitud.
3. **Investigación y análisis.** Se recogen todos los datos y se analizan las causas y circunstancias de la incidencia o reclamación. Además, se estudia el motivo y origen de la misma para determinar su estimación o desestimación.
4. **Resolución.** Se resuelve la solicitud enviada por el cliente en su incidencia o reclamación una vez se ha aclarado lo que ha sucedido. Gracias a la anterior se detallará la toma de decisiones al respecto.
5. **Cierre.** El cliente recibirá una explicación sobre las razones por las que se ha tomado una decisión positiva o negativa. En caso negativo, se explicará el motivo o motivos por los que se desestima la incidencia o reclamación.
6. Si la resolución es negativa, se informará al cliente y se le dará una explicación adecuada de por qué su reclamación o incidencia se ha desestimado. Si la resolución es positiva, se hará lo necesario para dar solución al problema del cliente.
7. En función de la decisión tomada durante la resolución, y teniendo en cuenta el producto o servicio afectado, el cliente podrá recibir una indemnización o compensación.

El proceso del **tratamiento de una consulta** será el siguiente:

1. **Alta.** Cuando una persona realiza una consulta, esta queda registrada con un ID.
2. **Investigación y análisis.** Se recopilan los datos necesarios para resolver la consulta. Con los datos recopilados, se analiza lo cuestionado por el cliente y se le ofrece la mejor respuesta.
3. **Respuesta.** Se le da respuesta al cliente a lo planteado en su consulta.

10.2.6. Calidad

Plan de calidad

El plan de calidad de Atención al Cliente es un documento que detalla **cómo deberá ser el procedimiento para garantizar la calidad de los proyectos, productos o procesos**. Este plan dará respuesta a:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

1. Qué acciones se llevarán a cabo.
2. Qué recursos serán necesarios.
3. Quiénes serán los encargados de aplicar el plan en cada momento.

El plan abordará lo correspondiente a:

- La **certificación ISO 9001:2015** para el seguimiento de la calidad corporativa.
- La **calidad del Servicio** de Atención al Cliente.

La creación del plan se trabaja en el **Comité de Seguimiento de la Calidad a Nivel Corporativo** y la **Calidad de Servicio ATC**. Este órgano lo conformarán personas con responsabilidades de seguimiento y evaluación de la calidad, así como otras con responsabilidades en las diferentes áreas de Atención al Cliente.

Desde el punto de vista de Atención al Cliente, se pueden destacar varios aspectos cruciales en su trabajo de análisis:

1. **Calidad emitida:** hace referencia a las auditorias de calidad, ya sean a nivel interno o en los proveedores externos. Se revisan volúmenes, notas, acumulados y comparativas con meses anteriores. También se estudiarán las auditorías creadas por auditores externos.
2. **Calidad percibida:** hace referencia al índice de satisfacción (**ISC**) que muestran los clientes en las respuestas a las encuestas de satisfacción que se les envía tras cada interacción. Se comparan con las de meses anteriores.
3. **Seguimiento de informes de auditoría:** revisiones de los informes de auditorías internas y externas en los que se detallan puntos de mejora, observaciones y posibles disconformidades.
4. **Procesos críticos o cambios de procesos** que impacten en los KPI de la calidad.
5. **Ejemplos ilustrativos de desviaciones:** siempre se expondrán uno o dos ejemplos ilustrativos de desviaciones en el trabajo de Correos que no cumplen con los estándares establecidos por el Servicio de Atención al Cliente. Estos ejemplos se tomarán de las diferentes auditorías que se realizan a lo largo del año.
6. **Ejemplos ilustrativos de buenas prácticas:** también se expondrán ejemplos ilustrativos de casos bien solucionados y gestionados, como referencia de buena gestión.
7. **Propuestas *in & out:*** tras la labor de auditoría, y el análisis de los procesos y posibles planes de acción, se proponen cambios en algunos procesos/procedimientos/operativas establecidos. Se expondrán los riesgos de la no actuación, y plazos de reconducción para determinar su viabilidad y puesta en marcha. Las «propuestas *In*», es decir, propuestas en procesos internos, afectan a todo lo relativo a la atención al cliente. Si son propuestas de cambios que corresponden a áreas fuera del Servicio de Atención al Cliente, estas se identificarán como «propuestas *Out*». Esta información y su seguimiento es un aspecto relevante en el seguimiento del SGC (Sistema de Gestión de la Calidad) corporativo.
8. **Otros:** análisis de distintos puntos de relevancia que, sin ser objetivos de negocio, son palancas para la obtención de un nivel óptimo de calidad.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

10.2.7. Normativa habitual aplicada en atención al cliente

Toda la normativa y artículos que se detallan aquí podrán servir para informar a los clientes y usuarios en casos concretos, así como para asegurar la observación y cumplimiento de los mismos. Cabe advertir que, en mayor o menor medida, estos artículos serán de aplicación en algún momento de la gestión diaria en Correos.

Normativa nacional

A continuación se indican las leyes y artículos de las mismas que aluden a los aspectos relacionados con la atención al cliente, en el ámbito que nos ocupa. Los textos de cada Ley pueden verse sujetos a modificaciones y actualizaciones, por lo que se recomienda visitar el enlace a su publicación en el *BOE* que se indica para conocer el detalle de su redacción.

Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancías.

Se quieren destacar los siguientes artículos:

- **Artículo 36. Impedimentos a la entrega.**
- Son asimismo relevantes los artículos del 52 al 61, y en particular el **Artículo 57. Límites de la indemnización.**

Glosario

IPRM: Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples.

Respecto al **Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPRM),** aparece en las siguientes leyes sucesivas de Presupuestos Generales del Estado.

- En la **Ley 36/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado** para el año 2015, se fija dicha cuantía del IPRM en 17,75 €. De la que un tercio es 5,9166666 es decir, 5,92 €/kg + tarifa según el punto 2.
- En la **Ley 48/2015, de 29 de octubre, de Presupuestos Generales del Estado** para el año 2016, se fija dicha cuantía del IPRM en 17,75 €. De la que un tercio es 5,9166666 es decir, 5,92 €/kg + tarifa según el punto 2.

- En la **Ley 11/2020, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado** para el año 2021, se fija dicha cuantía del IPRM en 18,83 €. De la que un tercio es 6,2766666 es decir, 6,28 €/kg + tarifa según el punto 2.
- En la **Ley 22/2021, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado** para el año 2022, se fija dicha cuantía del IPRM en 19,30 €. De la que un tercio es 6,433333 es decir, 6,43 €/kg + tarifa según el punto 2.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal. Destacan los siguientes artículos y puntos específicos.

- **Artículo 3. Definiciones**, a resaltar las siguientes:

  Usuario: la persona natural o jurídica o ente sin personalidad beneficiaria de la prestación de un servicio postal como remitente o como destinatario y titular de los derechos a que se refiere el Título II de esta ley.

  Dirección postal: la identificación de los remitentes o de los destinatarios por su nombre y apellidos, si son personas naturales, o por su denominación o razón social si se trata de personas jurídicas o entidades sin personalidad, así como las señas de un domicilio, que contendrá el nombre de la vía y el número de la finca, así como el número de piso y la letra, si los hubiera, o los datos que se establezcan para la entrega de los envíos en las oficinas de la red postal.

  Remitente: la persona física, jurídica o entidad sin personalidad de quien proceden los envíos postales.

- **Artículo 5. Secreto de las comunicaciones postales.**

- **Artículo 10. Derecho de reclamación**, a resaltar su punto 3, que se utilizará en las contestaciones al cliente.

- **Artículo 24. Condiciones de distribución y entrega de los envíos postales.**

Por su relación con los puestos operativos de reparto, clasificación y atención al cliente en el marco de Correos, merece especial atención el **Real Decreto 1829/1999**, de 3 de diciembre, en el que se aprueba **el reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales**, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del servicio postal universal y de liberalización de los servicios postales. En relación con este RD, destacan los artículos siguientes.

- **Artículo 3. Definición de remitente y dirección a efectos postales.**

- **Artículo 4. Concepto de usuario de los servicios postales.**

Se recomienda a demás conocer los artículos siguientes (consúltese el texto del RD en https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1999-24919):

- **Artículo 5. Garantías fundamentales de los usuarios de los servicios postales.**

- **Artículo 6. Secreto de los envíos postales y protección de datos.**

- **Artículo 7. Inviolabilidad de los envíos postales.**

- **Artículo 8. Propiedad de los envíos postales.**

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Artículo 9. Derecho de recuperación de envíos y modificación de dirección postal por el remitente.**
- **Artículo 10. Derechos del usuario.**
- **Artículo 11. Derechos del destinatario de los envíos postales.**
- **Artículo 12. Intervención de los envíos postales.**
- **Artículos 15 y 16. Concepto y enumeración de Objetos prohibidos como envíos postales.**
- **Artículo 18. Comprobación del contenido de los envíos.**
- **Artículo 24. Imposibilidad de entrega de los envíos postales.**
- **Artículo 25. Depósito y destrucción de los envíos postales.**
- **Artículo 30. Depósito en buzones.**
- **Artículo 32. Entrega de los envíos postales. Normas generales.**
- **Artículo 33. Entrega de envíos postales a domicilio.**
- **Artículo 34. Entrega de envíos postales mediante depósito en casilleros domiciliarios.**
- **Artículo 35. Entrega de envíos postales en apartados.**
- **Artículo 36. Entrega de envíos postales en oficina.**
- **Artículo 37. Entrega de envíos postales en entornos especiales o cuando concurran circunstancias o condiciones excepcionales.**
- **Artículo 38. Entregas especiales de envíos postales.**

Por último, en lo que se refiere a la admisión y entrega de notificaciones de órganos administrativos y judiciales, se destacan los artículos relativos al cumplimiento de las leyes de procedimiento administrativo **(Artículos 41 y 44).**

Normativa internacional

Como normativa internacional se seguirá la normativa de la **Unión Postal Universal (UPU).**

Esta **tabla resumen** contiene los artículos principales que más suele utilizar Correos en reclamaciones con los Operadores Internacionales, bien en importación o exportación, para la amplia mayoría de productos. Recoge los motivos más comunes, junto con su número de artículo y el encabezado del mismo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

MOTIVO	ARTÍCULO UPU REGLAMENTO	EJEMPLO DE PRODUCTO
Respuesta recibida no concluyente > 2 meses. Envío extraviado pero país no quiere asumir responsabilidad. Se le carga en cuentas internacionales.	Art. 21-002.2.4 - *No conclusive reply.*	Ejemplo: Register
Envío extraviado con Boletín Verificación en destino. Envío no localizado.	Art. 17-139.1 & 9 - *Verification notes (CN43) shall be issued at the latest within a month.*	Ejemplo: Paquetería
BV no recibido en nuestra OC Barajas. Envío no localizado. Se carga en cuentas.	Art. 25-004.1 / Art. 19-204.6 - *The VN's shall be sent out to the office of exchange of origin.*	Ejemplo: Paquetería
Respuesta recibida. Envío no entregado, ni devuelto, ni BV (responsable operador de despacho de destino). Envío no localizado. Se carga en cuentas internacionales al país.	Art. 25-004.1 - *Item neither delivered nor returned and no verification note reported.*	Ejemplo: Paquetería
Sin respuesta (> 2 meses). Envío no localizado y se carga en cuentas internacionales al país.	Art. 21-002.2.5 - *No reply.*	Ejemplo: Paquetería
Sin respuesta y plazo agotado para indemnizar (> 3 meses). Envío no localizado y se carga al país en cuentas internacionales	Art. 21-002.2.5 & 25-002 - *No reply and expired deadline.*	Ejemplo: Paquetería

10.2.8. Atención al cliente y protocolos de venta en marketing

En la actualidad, existen seis puntos de entrada de oportunidades comerciales en Correos. Cada punto cuenta con su protocolo.

1. **Atención al cliente**:

   - Las llamadas de los clientes. Si se detectase una necesidad comercial, dichas llamadas serán redirigidas al área de Telemarketing. Esta área las cualificará y les asignará una campaña de Correos y un/a gestor/a o agente telefónico. Estos serán los encargados de emitir unos argumentarios preparados para cada campaña de emisión.
   - Redes Sociales (Twitter y Facebook). Se revisarán los comentarios y mensajes registrados en las redes y se capturarán todas las necesidades de los clientes. Si se detectase una necesidad comercial, se procederá como en el caso anterior.
   - Web. Se revisarán los comentarios registrados en las consultas web y se capturarán las necesidades comerciales que tienen los clientes. Cualquier necesidad comercial se gestionará como en los dos casos anteriores.

2. **Atención personalizada**. Cuenta con un número de teléfono específico para atender a los clientes. Se recogerán las incidencias y necesidades de los clientes, se gestionarán y se transmitirán al experto.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

3. **Red de oficinas**. Las entradas de *leads* se recogerán en la Ficha Cliente, que luego se remitirá al jefe de sector en CRM. Existe una campaña para generar citas de clientes desde las oficinas con sus directores o con asesores comerciales.
4. **Buzones departamentales**. Serán proporcionados a los clientes por parte de las áreas, como parte de las distintas campañas que hayan creado.
5. ***Sites* corporativos**. Captación de *leads* interesados en los distintos servicios que se ofrecen en Correos. Se generan a través de formularios de captura de información, suscripciones de usuarios, suscripciones a *newsletters*, etc.
6. **Red de ventas**. Captaciones y contactos comerciales a través de citas generadas por Atención al Cliente.

Tras evaluar el potencial del prospecto (cliente potencial) generado a través de cualquiera de los seis puntos de entrada, se realizará una primera gestión telefónica. Esta contará con un triple objetivo:

1. **Filtrado de *leads***, a modo de segundo filtro, que asegurará que el *lead* se trata de una oportunidad comercial.
2. **Incorporación de información**. Se añadirá información relevante para la acción comercial concreta (o para posteriores acciones comerciales), así como datos que permitan incrementar el nivel de contacto *(e-mail).*
3. **Canalización comercial**. En función del potencial del cliente o de su necesidad (productos/servicios), se canalizará el *lead* al canal comercial más adecuado.

En función de su procedencia, se han definido diferentes criterios para la asignación de prospectos (clientes potenciales) a un canal de venta.

Glosario

***Customer intelligence (CI)*:** Proceso de recopilar y analizar información sobre los clientes para comprenderlos a nivel personal.

En el caso de los prospectos identificados por *customer intelligence*, no será el cliente el que haya manifestado interés en los servicios de Correos. Los prospectos se habrán identificado en función de ciertos indicadores de potencial sin haber contactado de forma reciente con ellos. Así:

1. **Si el *lead* no está creado en CRM**, será asignado al equipo de Telemarketing. Si el cliente muestra interés y tiene el potencial suficiente, se canalizará a través de la figura del comercial.
2. **Si el *lead* está creado en CRM**, habrá dos opciones: que exista actividad comercial con el prospecto en el último año, en cuyo caso no se realizarán actividades de captación; o que no haya habido actividad comercial, caso en el que el prospecto será asignado a Telemarketing. Si muestra interés y cuenta con potencial, se canalizará a la figura del comercial; si no, se reasignará al canal de oficinas. Si el cliente es de la Red de ventas, se le asignará a dicha red.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En este supuesto de *leads* procedentes de campañas de marketing, los prospectos se habrán interesado en las condiciones de una campaña, o habrán facilitado sus datos a través de una página web, *banner* o una feria. Esperan ser contactados.

1. Si el ***lead* es un cliente de la Red de ventas,** se le crea una actividad al comercial correspondiente de la Red de Ventas.
2. Si el ***lead* no es cliente de la Red de ventas**, se asignará a Telemarketing. Si muestra interés y tiene el potencial suficiente, se canalizará a través del comercial.

El telemarketing es un servicio de emisión de llamadas creado con el objetivo de aumentar la captación de nuevos clientes en Correos. Cuando se reciba una llamada de un cliente potencial que solicita información sobre productos y servicios, también será telemarketing la que facilitará toda la información.

Para cada llamada, el agente de telemarketing contará con un argumentario definido en la aplicación Script:

1. Si se trata de un cliente de campaña, el argumentario dependerá de la acción de la campaña.
2. Si no es un cliente de campaña, el argumentario variará dependiendo del tipo de cliente y los requisitos del CRM.

El **trabajo del agente de telemarketing** es:

1. Redirigir los *leads* hacia el canal de venta adecuado.
2. Si así se determina, cerrar contratos por teléfono de los productos de cada promoción.
3. Si se recibe una llamada de un cliente con contrato que solicita nuevos servicios, enviarle un *e-mail* al área de Atención Personalizada donde se indica que el cliente desea la visita de su comercial.
4. Colaborar con el resto de áreas de negocio y canales para la captación de clientes, generación de *leads,* etc.

Realizada la acción de Telemarketing, los prospectos que requieran ser trabajados se pondrán a disposición de la Red de ventas. Para ello, se les asignarán en CRM a los gestores comerciales correspondientes. Estos deberán localizar y reportar estas actividades en CRM, de modo que se le pueda hacer un seguimiento.

Además, antes de finalizar la llamada, se le solicitará el *e-mail* y autorización de su uso al cliente, siempre en caso de que le interese. Por último, se reflejará el resultado de la llamada.

10.3. Atención al cliente y protocolos de venta en oficinas

10.3.1. Atención al cliente

El empleado representa la imagen de Correos en las oficinas. La atención que reciban los clientes será muy importante para lograr su satisfacción.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Sin duda, con actitud positiva, será posible marcar la diferencia. Siempre habrá que priorizar la atención al cliente sobre el resto de las tareas de la oficina, aunque solo hubiera un cliente esperando.

Tareas previas a la apertura de la oficina

Todos los días, antes de que los clientes accedan a la oficina, habrá que comprobar que el vestíbulo esté en perfecto estado. Convendrá repasar el estado de conservación y limpieza del local, de las instalaciones y del mobiliario. También habrá que comprobar el estado de la cartelería expuesta y las existencias de los folletos informativos.

Si la oficina tuviera gestor de turnos, habrá que comprobar la carga de rollo de papel y la configuración de los puestos y servicios según las necesidades.

En todas las oficinas habrá que exponer en el vestíbulo, en un lugar visible para el cliente, el cartel corporativo adhesivo de «Hay hojas de reclamaciones OMIC a disposición del cliente» y el de «Consulta nuestras tarifas».

Glosario

OMIC: Oficina Municipal de Información al Consumidor.

Recepción del cliente

Cada persona es única, y cada cliente merece un trato personalizado.

Siempre habrá que desplegar los comportamientos elementales de cortesía:

- Saludar siempre al cliente: «Buenos días/tardes».
- Preguntar: «¿En qué puedo atenderlo?».
- Siempre es necesario hablar con el cliente, sin excepción, por más acostumbrado que se esté a prestar el servicio.
- Nunca se abandonará la ventanilla dejando al cliente sin atender. Si por razones inexcusables fuera imprescindible abandonarla, habrá que pedir disculpas por tener que ausentarse, explicar el motivo de la ausencia y explicarle al cliente lo que debe hacer a continuación (esperar brevemente o dirigirse a otra ventanilla para ser atendido de inmediato por otro compañero).
- Establecer contacto visual. Cuando se habla con el cliente nunca se debe dar la espalda.
- Tratar al cliente con respeto, siempre de «usted».
- Nunca utilizar palabras malsonantes o expresiones irrespetuosas.
- No utilizar expresiones coloquiales, callejeras o argot profesional postal que no pueda entender el cliente.
- Al utilizar términos del vocabulario postal, explicarlos si se percibe que es necesario (por ejemplo, «remitente», «destinatario», etc.).
- Expresarse en un lenguaje adecuado al del cliente, que será distinto según su grado de conocimiento del idioma, su edad, su nivel educativo, etc.
- Aclarar las dudas. Corroborar que el cliente comprende lo que se le transmite.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- El volumen y tono de voz deberán serán suficientes para que el cliente oiga lo que se le transmite, pero nunca superior de modo los otros clientes puedan enterarse del asunto que se está tratando.
- Cuando el cliente se dirija en otro idioma distinto al castellano, se procurará, siempre que sea posible, contestarle en el mismo idioma.
- Mantener una postura adecuada, sin poner los codos ni reclinarse sobre el mostrador.
- No tocar al cliente, mantener una distancia respetuosa aproximada de medio metro con el cliente.
- No comer o beber mientras se habla con el cliente.

Cuando un cliente fuera a entregar un objeto, habrá que esperar que lo entregue o lo deposite en el mostrador sin quitárselo de las manos. Del mismo modo, cuando hubiera que entregar un objeto al cliente, habrá que depositarlo respetuosamente en el mostrador.

Atender al cliente

Para atender al cliente de forma satisfactoria, será de gran importancia seguir las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir para identificar inequívocamente sus necesidades y deseos.
- Emplear un lenguaje claro y comprensible, adecuando el vocabulario al cliente. En caso de duda o de dificultades de comprensión, hacerle preguntas concretas y sencillas que permitan identificar sus necesidades y el servicio o producto que pudiera requerir.
- Habrá que tener en cuenta que el cliente tal vez no disponga del vocabulario necesario para expresar sus ideas con precisión o exactitud, por ello habrá que hacer un esfuerzo por imaginar y comprender lo que realmente necesita.
- En caso de duda o desconocimiento del asunto que se está tratando, orientar al cliente hacia la persona competente, si es necesario indicar el camino al cliente y avisar a la persona que lo recibirá.

Informar al cliente

Cuando un cliente acude a la oficina y solicita información, el empleado dispone de información sobre códigos postales, oficinas, localizador de envíos, calculador de tarifas, *Book* de productos y plazos, garantías y coberturas.

Si el cliente solicita información sobre un envío, el empleado deberá comprobar el estado del envío en los sistemas de trazabilidad y realizar las averiguaciones oportunas para informar al cliente.

Será conveniente informar al cliente que, para sucesivas ocasiones, en la web de Correos tendrá acceso a toda la información de productos, servicios, oficinas, localizador de envíos, etc.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Prestar un servicio

Para prestar servicio de forma satisfactoria, será de gran importancia seguir las siguientes recomendaciones:

- Presentar la amplia oferta de productos y servicios disponibles para el cliente.
- Argumentar las ventas y explicar las características de cada producto o servicio que pueda ser interesante para el cliente. Por ejemplo, en el caso de un Paquete Azul, informar sobre plazos de envíos, precio, garantías, etc.
- Identificar el perfil del cliente, para tener una idea rápida de los servicios que pudiera demandar u otros complementarios que se le pueda ofrecer en una venta cruzada.
- Facilitar obligatoriamente bolígrafos, rotuladores y rollo de cinta de precintar a los clientes para la preparación de sus envíos. Las oficinas deberán estar provistas de este material.

Escuchar e informar al cliente

Cuando el cliente hace una consulta, la respuesta la debe dar el empleado que lo está atendiendo.

Si un cliente hace un reclamo, suele estar convencido de que tiene razón. Lo que desea es manifestar su descontento y suprimir la causa que lo ha provocado, obteniendo eventualmente una compensación.

Si el cliente se mostrara muy excitado, se lo atenderá en una zona privada, para que la situación no atraiga la atención del resto de los clientes en el vestíbulo. El empleado que lo atiende habrá de remitirlo al director o responsable en ese momento, que intentará buscar una solución inmediata siempre que sea posible, o en su defecto una solución satisfactoria para el cliente.

Una vez que se esté atendiendo al cliente, será importante determinar qué persona lo va a atender desde el principio hasta el final. Si fuera el director de la oficina y la reclamación estuviera relacionada con un asunto de distribución, deberá tratar de resolver el asunto por teléfono con el jefe de distribución.

Cuando se trate de documentación archivada que hubiera que buscar, se pedirá a otra persona que la localice mientras se atiende al cliente y, si no fuera posible, habrá que permanecer con el cliente hasta que se localice toda la documentación necesaria.

Qué es lo que no se debe hacer

- No interrumpir la prestación del servicio al cliente que se está atendiendo. En caso ineludible (llamada telefónica, pregunta de otro compañero, etc.), pedir disculpas antes de la interrupción y retomar el servicio lo antes posible. En caso de interrupción

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

(que no deberá durar más de dos minutos) se dará prioridad al cliente al que se está atendiendo.

- Si un compañero estuviera ocupado con un cliente, no se le debe interrumpir.
- No dejarse influir por posibles comentarios o quejas que exterioricen otros clientes impacientes.
- Una despedida inadecuada, indiferente o fría podrá reducir a la nada todo el trabajo precedente.
- Mostrar desacuerdo o contradecir las alegaciones del cliente.
- Decirle al cliente que está equivocado.
- Cargar la responsabilidad sobre otra persona o unidad y mencionar la estructura interna de Correos.
- Desligarse de la responsabilidad ante un problema. Habrá que tener en cuenta que, aunque el error no se hubiera producido por propia responsabilidad, en ese momento el empleado de Correos representa a la organización y debe hacer frente a la demanda del cliente.
- No decir nada que desvalorice a Correos.
- Interpretar el requerimiento del cliente como un ataque personal.

Qué es lo que se debe hacer

- Tratar los asuntos, comentarios o peticiones de los clientes de manera confidencial y no comentarlos con otros clientes, compañeros o terceros.
- Explicar clara y educadamente la documentación requerida. La normativa postal define claramente la documentación exigible y válida en cada caso.
- Antes de despedir al cliente preguntar si necesita o quiere algún otro servicio. En caso de respuesta afirmativa, se procederá de acuerdo con las normas comerciales y de conducta explicadas.
- Habrá que concluir la relación comercial con el cliente con una despedida adecuada, mediante alguna de estas frases: Buenos días/tardes; hasta pronto; buen fin de semana; feliz Navidad.
- Darle las gracias. Despedirse amablemente del cliente, sin esperar a que él lo haga primero.
- Aprobar sus afirmaciones e intentar comprender el problema, manteniendo la calma. Cuando se haya tranquilizado, resumir sus argumentos y minimizar el problema colocándolo en su verdadera dimensión.
- Solicitar las aclaraciones necesarias hasta entender completamente lo sucedido y repetir los puntos que requieran su confirmación.
- Si se tratara de un envío, el empleado deberá comprobar en los sistemas de trazabilidad el estado de este e informar al cliente.
- Pedir disculpas en nombre de la organización por los errores cometidos y los inconvenientes ocasionados.

Glosario

M35: Documento que lleva adherido un envío y deberá ser firmado por el destinatario (para ser posteriormente devuelto al remitente). Permite dejar constancia de cuándo y a quién se entregó un certificado.

Glosario

CN07: Documento de acuse de recibo internacional.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Intentar buscar una solución. Pero si el cliente insistiera en formalizar una solicitud (incidencia o reclamación), admitir que es un derecho e informar del procedimiento y de los diferentes canales por los que puede realizarlo (de forma presencial en la oficina, por teléfono o en la web de Correos).
- Si a pesar de todo el cliente se marchara descontento, mantener la serenidad y despedirlo amablemente, ya que esta es la última imagen que conservará.

Proporcionar formularios

Actualmente, la mayoría de los productos no requieren formularios que deba cumplimentar el cliente ya que todos los envíos que requieren datos son digitalizados por el empleado. Cabe mencionar como excepciones el formulario de solicitud de voto, la hoja de reclamación OMIC (que se tratará en el punto 10.3.1.6.2) y el acuse de recibo físico (**M35** y **CN07**), que deberá cumplimentar el cliente.

Comprobar y aceptar datos

Al dar de alta un envío, aparecerán en la tableta digitalizadora los datos del envío. El cliente deberá verificar que los datos son correctos y firmar el conforme y la aceptación del condicionado.

Cuando el envío haya sido admitido y se haya impreso la etiqueta, el sistema generará el formulario digital para entregar al cliente o enviárselo por *e-mail.*

Reclamaciones de productos y servicios

Cualquier manifestación del cliente sobre un producto o servicio contratado o referente a alguna situación o aspecto por el que se ha sentido perjudicado se considerará una solicitud.

Las solicitudes pueden ser de dos clases, incidencias o reclamaciones, y ambas pueden referirse indistintamente a envíos o servicios.

La admisión de una solicitud (incidencia o reclamación) en la aplicación se realiza, normalmente, mediante la transcripción que el empleado hace de la conversación con el cliente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Incidencias

Una incidencia se genera cuando el cliente tiene la percepción de que ha habido un problema relacionado con algún producto o servicio de Correos y desea que se le ofrezca una solución.

Reclamaciones

Una reclamación se genera cuando el cliente tiene la percepción de que ha habido un problema relacionado con algún producto o servicio de Correos, desea que se le ofrezca una solución y, además, quiere manifestar expresamente su descontento.

Si el cliente desea formular la reclamación presentando un formulario de la OMIC, la oficina debe facilitar siempre la hoja de reclamación OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor) descargándola directamente de la web del Ayuntamiento o Comunidad correspondiente. Ante cualquier duda al respecto, debe consultar con la jefatura de red de la zona.

El formulario tiene que descargarse de la página de la administración y el cliente deberá cumplimentarlo por triplicado.

El empleado entregará el formulario oficial al cliente para que lo cumplimente y comprobará que figuran todos los datos necesarios y la documentación o información necesarias para realizar las investigaciones correspondientes al incidente que el cliente hubiera manifestado.

El empleado entregará dos copias al cliente: la copia para el organismo oficial que corresponda (será responsabilidad del cliente entregarla para la tramitación final de su reclamación) y la copia para el cliente (que constituye el resguardo de imposición de la reclamación).

Con la copia dirigida a la entidad sobre la que se reclama (Correos) se grabarán los datos en la aplicación «Reclamaciones» y se adjuntará el formulario como archivo.

Atención telefónica

El teléfono se deberá atender sin demora. Al contestar, habrá que identificar la oficina correspondiente (por ejemplo, «Correos, Oficina X, buenos días...»).

Si la llamada se recibiera mientras se atiende a un cliente, habrá que pedir disculpas al cliente que se está atendiendo. Se identificará al interlocutor que está al teléfono y su demanda y se establecerá con el interlocutor el compromiso de devolver la llamada.

En caso de desvío de una llamada, se dará al cliente el nombre del compañero o del servicio con el que se le pondrá en comunicación. Se transmitirá al compañero el nombre del cliente y el motivo de su llamada.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

10.3.2. Calidad en oficinas

SGC e ISO9001:2015

Glosario

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

En todas las oficinas de Correos hay implantado un **Sistema de Gestión de Calidad (SGC),** que incluye todos los procesos de oficinas y que está certificado en ISO 9001:2015.

La Norma ISO 9001:2015 establece los requisitos mínimos que debe tener un SGC y permite a la vez evaluar este sistema por organizaciones externas acreditadas otorgando la Certificación ISO.

La certificación ISO acredita el cumplimiento de los estándares de calidad en relación con la admisión, tratamiento y curso de correspondencia y paquetería nacional e internacional, así como la comercialización y entrega en oficina de productos y servicios de proximidad.

Será responsabilidad del equipo directivo de la oficina conocer la documentación del SGC, así como informar al resto del personal.

Política de excelencia y sostenibilidad

La «política de excelencia de sostenibilidad» es el documento que recoge las intenciones globales y la orientación de Correos, que son expresadas formalmente por su presidente.

Se podrá consultar la versión actualizada (así como los objetivos de calidad) en la plataforma «Conecta», en la ruta: **Cómo Trabajamos > Procesos > Calidad Corporativa > Documentación general del sistema.**

Este documento es de circulación interna, por lo que no deberá publicarse en el tablón de anuncios interno de la oficina.

10.4. Protocolos de venta a clientes con contrato

10.4.1. Equipos comerciales: roles y funciones

La fuerza de ventas desplegada a nivel nacional tiene como objetivo principal impulsar el desarrollo de negocio para Correos. Para lograrlo, se realizan actividades dirigidas a la captación de nuevos clientes, y también actividades que permitan el crecimiento del negocio en los clientes existentes.

El **equipo comercial** de Correos se estructura de la siguiente manera:

1. Jefe Comercial.
2. Coordinadores.
3. Gestores comerciales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La finalidad de los equipos comerciales es encontrar y ofrecer soluciones que satisfagan la demanda de los clientes, tanto a nivel postal con los productos tradicionales de Correos, como a nivel de paquetería, con una amplia gama de opciones que dan respuesta a las necesidades de un mercado muy exigente. También, procuran encontrar nuevas soluciones de negocio encaminadas a la diversificación de Correos.

Se pueden concretar los perfiles comerciales de la siguiente manera:

Jefe comercial

Es el responsable de la acción comercial zonal. Los equipos comerciales dependen jerárquicamente de él.

Entre sus funciones principales, se encuentran las siguientes:

- Es el responsable de adaptar la estrategia comercial general de Correos.
- Asume la responsabilidad de los ingresos y objetivos comerciales en su área para cuyo desarrollo propone un plan de negocio.
- Es el responsable de las decisiones de la organización comercial y de la gestión de los recursos humanos a su cargo.
- Lidera tanto las reuniones con el equipo comercial como las relaciones a primer nivel con los clientes más relevantes de su territorio.

Coordinador de ventas

Depende del jefe comercial y es responsable directo de un equipo de gestores comerciales.

Entre sus funciones, se pueden encontrar las siguientes:

- Anima, coordina y supervisa las actividades comerciales del equipo.
- Es el responsable de supervisar las ofertas, contratos, así como toda la información relativa de los Planes de Cuenta y planes de acción asociados.
- Establece y mantiene relaciones comerciales con los grandes clientes.
- En las reuniones con su equipo de gestores, revisará la actividad comercial del equipo (oportunidades realizadas, número de actividades, análisis de desviaciones, causas que las originan y medidas correctivas a adoptar).

Gestor comercial

La labor comercial del gestor comercial cubre tanto la gestión realizada para el mantenimiento y crecimiento de la cartera de clientes (por ejemplo, a través de la venta cruzada, es decir, dando solución a necesidades de sus clientes a través de productos que hasta el momento no utilizaban), como gestiones para aumentar su cartera de clientes a través de nuevas captaciones.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

CRM (*Customer Relationship Management*): Sistema de gestión de la relación con el cliente.

En definitiva, se pueden enumerar las siguientes actividades como las que forman parte de la actividad diaria de un gestor comercial:

- Identificación de nuevas oportunidades de negocio.
- Estudio de potenciales negocios emergentes en su ámbito de actuación.
- Realización de la actividad comercial indagando las necesidades del cliente y la mejor forma en que Correos puede resolverlo.
- Presentación de ofertas tanto para soluciones postales como de paquetería, que se registran en la aplicación corporativa de **CRM** *(Customer Relationship Management)*.
- Diferentes gestiones como atención personalizada al cliente con cualquier duda o consulta que plantee, que ayude al mantenimiento y mejora en definitiva de su cartera de clientes.

10.4.2. Puntos de entrada de oportunidades comerciales

La cartera de un gestor estará compuesta por:

- Clientes que ya tienen una relación comercial con Correos.
  - Clientes a los que ya se presta servicios de distribución tanto de productos postales como de paquetería y que pueden demandar nuevos productos y servicios.
  - Clientes que se han captado recientemente, como pueden ser los que hasta ahora han estado trabajando con otros proveedores y deciden empezar a operar con Correos.
- Clientes que pueden empezar con un nuevo negocio (por ejemplo, e-commerce) y deciden que Correos sea quien distribuya sus envíos.

A continuación, se analizarán los distintos puntos de entrada de oportunidades comerciales que permiten captar nuevos clientes y que podrían finalizar en una generación de contrato:

Teléfono de Atención al Cliente. Las llamadas entrantes son atendidas por un equipo especializado. Cuando detectan una necesidad comercial, se cualifica el contacto (es decir, se completa con información necesaria para poder atender sus necesidades) y se asigna el mismo a un gestor que posteriormente se pondrá en contacto con el cliente.

Redes Sociales (Twitter y Facebook). Se revisan los comentarios registrados y se capturan todas las necesidades de los clientes. Cuando se detecta una necesidad comercial, se redirige a Telemarketing, que completará los datos necesarios para entender la necesidad del cliente y asignará a un gestor que contactará con el cliente.

Web. Se revisan los comentarios registrados capturando las necesidades comerciales que tienen los clientes. Cuando detectan una necesidad comercial se redirige a Telemarketing que, como en los otros casos indicados, se encargará de completar los datos necesarios para entender en qué forma se lo puede ayudar y asignará a un gestor que contactará con el cliente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

***Sites* corporativos**. Captación de *leads* interesados en los distintos servicios que se ofrecen a través de ellos y que se recopilan, por ejemplo, a través de formularios de captura de información, suscripciones de usuarios, suscripción a *newsletters*, etc.

Glosario

***Site* corporativo:** Página web corporativa.

Campañas. Una de las principales fuentes para conseguir captación de nuevos clientes es a partir de la realización de campañas dirigidas a un sector concreto.

Por ejemplo, los contactos recogidos en ferias, campañas en medios, cupones respuesta, etc. En estos casos se solicita al prospecto/cliente que nos facilite información (correo electrónico, actividad, tipo de servicio solicitado, etc.); esta información le llegará a un gestor comercial que contactará con el posible cliente y le ofrecerá una alternativa de soluciones que se adapten a su necesidad.

Gestión proactiva del gestor comercial

El gestor comercial puede identificar de forma proactiva a clientes a los que le interesa dirigirse por pertenecer a un sector determinado.

El gestor comercial deberá preparar la propuesta comercial, habiendo analizado previamente las demandas que requieren los clientes del perfil seleccionado.

También deberá realizar búsquedas concretas de información específica del cliente para ajustar la solución ofertada con el objetivo de cubrir la necesidad del cliente.

Licitaciones públicas

Los clientes pertenecientes al segmento institucional licitarán la prestación de servicios postales y de paquetería mediante concurso público, siempre que el importe del servicio supere el umbral que marca la Ley de Contratos del Sector Público.

En esos casos, Correos deberá analizar los correspondientes pliegos y realizará una oferta económica para la prestación de servicios a la que acompañará la correspondiente memoria técnica, en la que se detalla cómo se prestará el servicio específico.

10.4.3. CRM en Correos

Los gestores comerciales disponen de una herramienta que facilita su labor, denominada CRM *(Customer Relationship Management)*, que permite planificar y gestionar toda la actividad e información comercial en un entorno accesible y eficiente.

Entre sus principales funciones, CRM permite:

- Planificar y registrar actividad comercial.
- Generar ofertas y contratos.
- Archivar documentación contractual.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Alimentar el CRM con información certera y enfocada al desarrollo de negocio es clave para la consecución de los objetivos comerciales.

Por tanto, el trabajo del gestor comercial es fundamental para que las áreas responsables del desarrollo de negocio puedan:

- Implantar y mejorar las estrategias de canales de venta y de segmentación del mercado potencial.
- Planificar campañas (captación, renegociación de contratos, etc.).

Una vez que el cliente ha aceptado la oferta económica que se le propone (es decir la propuesta de precios para la realización de los servicios que se nos demanda), se procederá a generar el contrato que vincula a las dos partes.

Correos

Nº de Contrato:
Nº de Cliente:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES Y TELEGRAFICOS ENTRE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y

En , a de 2020

El número de contrato y número de cliente que se generen son importantes, debido a que forma parte de los datos que el cliente deberá indicar a la hora de realizar sus depósitos, tanto en una Unidad de Admisión Masiva como en una Oficina.

10.4.4. Integraciones tecnológicas con el cliente

Una vez generado el contrato, el cliente podrá requerir integración tecnológica con sus sistemas, de forma que pueda realizar prerregistros de paquetería, gestión de sus envíos estacionados, consulta de PEE (prueba de entrega electrónica), etc.

Para que todas esas integraciones no se realicen de forma individual en aplicaciones diferentes sino de una forma más sencilla y conjunta, Correos ha desarrollado una aplicación llamada GESERVUS, que facilita la gestión de las necesidades relativas a integraciones tecnológicas.

De esta manera, se reduce drásticamente el plazo de activación en los distintos sistemas y, por tanto, aumentará la satisfacción del Cliente al reducir el plazo entre firma de contrato y comienzo de la actividad.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

10.4.5. Seguimiento de la facturación

Cada gestor comercial deberá realizar un seguimiento de la facturación de los clientes que componen su cartera. Analizará variaciones, estacionalidad y cumplimiento de los volúmenes previstos según el contrato firmado por ambas partes.

En el caso de los nuevos clientes captados, el seguimiento de la facturación permitirá comprobar si el cliente ya se ha integrado completamente y está depositando con normalidad o si, por el contrario, no ha comenzado la facturación porque no ha podido completar la integración de Correos o por cualquier otro motivo, en cuyo caso, se deberá averiguar el motivo o motivos por los que el contrato no ha comenzado a funcionar.

Tanto el gestor, como sus coordinadores y jefe comercial disponen de un portal para analizar y explotar la información de facturación a través de los informes corporativos, en las distintas plataformas de *Business Intelligence* disponibles.

Los informes más comunes son:

- KPI: indicadores clave de rendimiento comercial y cumplimiento de objetivos.
- Detalle de facturación.
- Seguimiento de ofertas, captación, campañas y actividad comercial.

Glosario

Business Intelligence: Traducido como Inteligencia Empresarial o Inteligencia de Negocios, es el conjunto de procesos requeridos para ofrecer una solución informática que permita a una determinada empresa analizar cómo están funcionando sus procesos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Tema 11

Internacionalización y Aduanas

Contenido

11.1. Internacionalización de Correos
11.1.1. El negocio internacional en Correos
11.1.2. Exportación internacional: productos y procesos
11.1.3. Importación internacional
11.1.4. Customer service/experience
11.1.5. Sistema de trazabilidad internacional

11.2. Gestión aduanera
11.2.1. Evolución del mercado y la aduana
11.2.2. Actores principales en la cadena logística postal
11.2.3. Despachos aduaneros. Operadores privados y operadores postales (Correos)
11.2.4. Avance electrónico de datos
11.2.5. Envíos con mercancía: declaración de Importación. DUA versus H7 (acuerdos especiales)
11.2.6. Sistema IOSS/H7: *Import One Stop Shop*

11.3. Información aduanera
11.3.1. Definición de envíos sujetos a trámites aduaneros de importación en destino
11.3.2. Productos postales susceptibles de trámites aduaneros
11.3.3. Impresos/documentos
11.3.4. Despachos de aduanas con Correos: autorización de despacho del cliente

11.4. Correos como representante aduanero
11.4.1. Antecedentes
11.4.2. Importación en península a partir del 1/7/2021
11.4.3. Modificación del procedimiento de importación en Canarias
11.4.4. Procedimiento de importación en Ceuta
11.4.5. DUA de exportación

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El sector postal se ha visto afectado por la transformación digital que ha surgido a partir de los desarrollos tecnológicos de los últimos años. Esto supuso una nueva posibilidad de realizar compras en línea y de recibir productos a domicilio, lo cual repercutió en un incremento de la demanda de envíos de paquetería procedentes de cualquier punto del planeta. Como respuesta a la evolución del e-commerce, Correos ha desarrollado una amplia gama de productos postales con todo tipo de garantías diseñadas para llevar tranquilidad al cliente (trazabilidad de los envíos, reembolsos, etc.).

Ante el aumento en la cantidad de importaciones y exportaciones transfronterizas de productos postales, ha sido necesaria la revisión de las obligaciones aduaneras y fiscales por parte de los actores principales en la cadena logística postal (p. ej., los operadores postales y privados), así como un mayor control en materia de seguridad, sanitaria, farmacéutica y civil.

En relación con la **labor aduanera,** Correos realiza las gestiones que los clientes requieran para gestionar las declaraciones obligatorias ante la aduana, y para procurar el cumplimiento de las obligaciones legales ante determinados tipos de mercancías.

El avance tecnológico también supuso grandes **retos** para los operadores postales a partir del año 2021. Así, nuevos sistemas, como el «avance electrónico de datos», han permitido no solo una garantía de seguridad, sino también la agilización de los procesos postales y de los trámites aduaneros.

Del mismo modo, el sector postal se ha beneficiado de la organización sistemática de la cadena logística relacionada a los envíos internacionales y de las mejoras en los procesos correspondientes a las importaciones y exportaciones desde y hacia España.

11.1. Internacionalización de Correos

11.1.1. El negocio internacional en Correos

La presencia internacional del Grupo Correos ha crecido considerablemente con la expansión de sus oficinas y delegaciones en el ámbito internacional.

En la actualidad, existen once delegaciones de **Correos Express Portugal** con las que presta un servicio urgente integral en toda la Península Ibérica.

Debido al crecimiento de la actividad, en 2020 Correos Express Portugal duplicó la superficie operativa disponible de su centro logístico y adquirió 200 dispositivos informáticos portátiles (PDA), destinados a los nuevos profesionales de distribución.

El Grupo también opera en China, a través de las empresas compartidas **KCG eCommerce Solutions** y **K Parcel.** En este país dispone de una planta de admisión y clasificación de paquetería, con una capacidad de procesamiento de 25.000 paquetes por hora, ampliable hasta 2 millones de objetos diarios. Esta instalación gestiona los envíos generados, especialmente por el comercio electrónico, desde China y Hong Kong hacia España y el resto del mundo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Entre los proyectos para la expansión de las infraestructuras de Correos, se destaca también la **edificación del centro internacional Rampa 7**: un proyecto estratégico para las actividades de logística internacional del Grupo. La puesta en marcha de esta infraestructura aumentará la eficiencia en la gestión de las mercancías de importación en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas. Además, permitirá que el actual Centro de Tratamiento Internacional (CTI) ubicado en este aeródromo se especialice en operaciones de exportación e intercambio urgente nacional.

Aunque uno de los objetivos estratégicos del Grupo es **aumentar su presencia internacional e incrementar los volúmenes transfronterizos,** tanto de exportación (con la mejora de las opciones de entrega y transporte) como de importación (siendo el operador de referencia para los grandes emisores de envíos postales internacionales), **el impacto de la pandemia durante 2020** incidió notablemente sobre la actividad postal y de paquetería.

El alcance global de la pandemia también impactó en los flujos de negocio procedentes de China y otros países asiáticos, que tienen gran importancia en los volúmenes gestionados desde las Oficinas de Cambio Extraterritorial (ETOE) que Correos posee en otros países.

Glosario

ETOE (Oficina de Intercambio Extraterritorial): Instalación que pertenece a un operador postal fuera de su territorio nacional en el territorio de otro país.

Correos acometió diversos desarrollos tecnológicos para la **adaptación al nuevo escenario normativo aduanero previsto en 2021**, en el marco del proyecto europeo ICS2 para la seguridad en materia aduanera y de la supresión de la exención del IVA para los envíos de bajo valor en Europa. La compañía emprendió también la integración operativa y tecnológica del centro de ADT- Postales, encargado de la gestión aduanera.

El Grupo Correos forma parte de diversas asociaciones y organismos. Entre sus alianzas internacionales se encuentran las siguientes:

- **IPC (International Post Corporation).** Organismo internacional que engloba a los 25 operadores postales de mayor relevancia.
- **Kahala Post Group.** Alianza comercial junto a los operadores postales de Australia, China, Corea del Sur, Hong Kong, Japón, Estados Unidos, Reino Unido, Francia, Tailandia y Canadá.
- **PostEurop.** La compañía presidía el Comité de Asuntos Europeos y su Grupo de Trabajo de Protección de Datos.
- **PuMed (Unión Postal del Mediterráneo).** Correos pertenece a su Comité de Dirección.
- **UPAEP (Unión Postal de las Américas, España y Portugal).** Correos copreside el Grupo de Trabajo de Filatelia. Además, España forma parte del Comité de Gestión como primer vicepresidente.
- **UPU (Unión Postal Universal).** Correos pertenece al Consejo de Explotación Postal.

Glosario

ICS2: Programa de seguridad y protección aduanera llamado Sistema de Control de Importación 2.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La transformación digital

Como consecuencia de los desarrollos tecnológicos, se ha generado en los últimos años **una transformación digital que está afectando al sector postal** en dos frentes: por un lado, los medios de comunicación digitales están reemplazando aquellos en papel, lo que **disminuye la demanda de envíos de cartas;** por otro lado, la posibilidad de realizar compras en línea y recibir los productos a domicilio está dando lugar a un **incremento de la demanda de envíos de paquetes.**

Estas presiones opuestas constituyen la base de los distintos retos a los que se enfrentan todas las partes interesadas del sector postal. Si bien el descenso del volumen de cartas ha ocasionado dificultades para el sector postal y sigue dando lugar a cambios, la industria del comercio digital (y el asentamiento de las compras *online*) reduce el impacto negativo del descenso del volumen de la correspondencia creando **nuevas oportunidades y demandas** a las que el sector debe responder.

El panorama competitivo del sector postal está evolucionando favorablemente en lo que respecta a los paquetes: los mercados están fragmentados, las tasas de envíos de los proveedores del servicio universal son relativamente bajas y han aparecido nuevos agentes en el ámbito del envío de paquetes, lo que ha puesto en tela de juicio los modelos empresariales y la rentabilidad de los agentes establecidos.

Como respuesta al incremento del negocio de la paquetería, Correos pondrá en marcha **Correos Cargo,** un servicio de transporte aéreo de paquetería y mercancías creado para fortalecer el eje logístico entre Latinoamérica, Europa y Asia.

El incremento de envíos postales ha generado también una necesidad de atender al impacto medioambiental que causan las industrias. En este sentido, el impulso de la eficiencia en materia de carbono es uno de los principales intereses de la industria postal. A causa de esta evolución, los operadores postales se encuentran en plena fase de transformación. Cada vez ofrecen más servicios y productos nuevos y emplean nuevos modelos empresariales, que incluyen tecnologías más eficientes, medios de transporte respetuosos con el medio ambiente y nuevos contratos de empleo.

Evolución de las ventas *online*

Según estudios recientes, en 2021 **el comercio electrónico en España superó los 13.600 millones** de (un 13,7 % más que el año anterior).*

(*) Fuente: Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Los ingresos se concentraron en los sectores relacionados con las prendas de vestir, los servicios auxiliares a la intermediación financiera y los juegos de azar y apuestas.

En cuanto a la **segmentación geográfica**, el 41,4% de los ingresos en 2021 han tenido como destino España, mientras que el 58,6% restante se corresponde con compras con origen en España hechas en el exterior (en su mayoría, en comercios ubicados en la Unión Europea).

Por su parte, las compraventas desde el exterior con España (provenientes en gran parte de la Unión Europea) se han situado en una facturación de 1.280 millones de euros, un 21% más que en el segundo trimestre del año anterior.

Ventas *online* desde España. Destino y entregas

Por su proximidad geográfica, el primer destino exportador de e-commerce es Portugal, con casi un 50% del volumen. El resto de los destinos de la mercancía exportada son europeos así como de América del Sur, con porcentajes que no superan el 7% por país.

En cuanto a los envíos exportados, el 54% son de hasta 1 kilo de peso, y un 53% de los mismos tienen un valor de entre 0 y 50 €. Los principales motores de los compradores para usar un e-commerce español son tanto el coste total del envío (mercancía y transporte) como la rapidez de la entrega. La rapidez de entrega también se convierte en la primera causa de reclamación por parte de los compradores.

En cuanto a las entregas, el 33% es efectuado por los operadores postales de los países de destino, siendo el resto entregados por empresas de mensajería o por otros medios alternativos.

Cabe destacar la importancia que otorgan los clientes al servicio de seguimiento de los paquetes para conocer la situación de los mismos y los tiempos de transporte previstos.

11.1.2. Exportación internacional: productos y procesos

Países que lo admitan

Valor declarado: Cada 50 euros declarados o fracción

Para Carta Certificada Internacional y Paquete Internacional Económico

Aviso de Recibo:

Para Carta Certificada Internacional y Paquete Internacional Económico

Reembolso:

Para Carta Certificada Internacional y Paquete Internacional Económico

El proceso de exportación internacional

Los envíos con destino internacional son encaminados a las **Oficinas de Cambio,** que son los puntos de salida/entrada del correo internacional. Correos cuenta con dos Oficinas de Cambio exportadoras, ESMAD (Madrid Barajas) y ESBCN (Barcelona El Prat). Desde estas dos oficinas se realiza la preparación de los despachos con destino a todos los países del mundo. Los despachos se realizan de manera separada conforme a la categoría o formato del producto que incluyen.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Para exportar un envío con Correos, este tiene que cumplir con ciertos requisitos:

- Dimensión y peso correspondiente.
- Un embalaje adecuado para su peso y contenido.
- No debe contener un objeto prohibido o una mercancía peligrosa (MMPP).
- Debe ir acompañado de la correspondiente documentación aduanera si es necesaria en el país de destino.

En cuanto al contenido del envío, hay ciertas limitaciones que recaen sobre el tipo de objeto despachado y el embalaje, y restricciones vinculadas al carácter sensible de las mercancías.

No están permitidos para envíos postales en el correo internacional aquellos objetos o documentos cuya circulación esté prohibida de acuerdo a las leyes nacionales o internacionales aplicables por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y protección del servicio postal universal.

Existen distintos tipos de **prohibiciones aplicables a los objetos enviados a través de Correos:**

- Las **prohibiciones universales.**
- **Las prohibiciones propias de los distintos países** derivadas de la regulación nacional en materia de importaciones.
- **Las prohibiciones aplicables por los servicios postales de los distintos países** relativas a las mercancías cuya importación esté autorizada por ley, pero prohibida por la normativa postal.

Independientemente del destino del envío, hay una serie de objetos no permitidos (que pueden variar según la normativa del país destinatario). A continuación, se ofrece una lista no exhaustiva de **objetos prohibidos:**

- Los productos sometidos a régimen de reserva y no provistos de autorización especial para circular por la Red Postal.
- El opio y sus derivados; la cocaína y demás estupefacientes y sustancias psicotrópicas, salvo si se envían con fines medicinales y acompañados de autorización oficial.
- Los envíos cuyo embalaje o cubierta contenga textos o dibujos que vulneren cualquiera de los derechos fundamentales de la persona.
- Los envíos de armas, conforme a lo establecido en el Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.
- Las materias explosivas, inflamables y otras peligrosas, salvo las biológicas perecederas intercambiadas entre laboratorios oficialmente reconocidos, y las radiactivas depositadas por expedidores debidamente autorizados.
- Los animales vivos que no estén provistos de una autorización especial o no sean intercambiados entre instituciones oficialmente reconocidas.
- Los objetos cuyo tráfico constituya un delito.
- Lo que se determine en convenios internacionales de los que España forme parte.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Mercancías peligrosas no admisibles

Los envíos que contengan cualquiera de los productos o sustancias que a continuación se relacionan tienen prohibida su circulación por la red postal:

- Explosivos: fuegos artificiales, petardos, municiones, pólvora o bengalas.
- Gases comprimidos: mecheros, tanques de buceo, camping gas, aerosoles o extintores.
- Líquidos inflamables: encendedores de gasolina, líquidos para encendedor, pinturas al óleo, sustancias adhesivas o perfumes inflamables.
- Sustancias inflamables: fósforos (cerillas) o carbones.
- Sustancias oxidantes: químicos generadores de oxígeno, peróxidos o polvos blanqueadores.
- Sustancias tóxicas o infecciosas: pesticidas, químicos agrícolas, compuestos de mercurio, bacterias o virus.
- Materias radiactivas.
- Materias corrosivas: baterías húmedas, mercurio (termómetros) o ácido clorhídrico.
- Otros: productos magnetizados, motores o dióxido de carbono sólido (hielo seco).

Mercancías peligrosas admisibles

- Baterías de ion o litio instaladas en un equipo (ONU 3481) según la instrucción de embalaje 967. Máximo 4 pilas (≤ 20 Wh) o 2 baterías (≤ 100 Wh) en un solo bulto.
- Baterías de metal litio instaladas en un equipo (ONU 3091) según la instrucción de embalaje 970. Máximo 4 pilas (≤ 1 g) o 2 baterías.

Restricciones particulares vinculadas al carácter sensible de las mercancías

Independientemente de su origen o destino, algunas mercancías están sometidas a restricciones de circulación por su carácter sensible. La **Aduana** es la encargada de aplicar las normas nacionales e internacionales correspondientes en colaboración con otras administraciones.

Esas mercancías deberán ir acompañadas de documentos específicos (licencias, certificados o autorizaciones de importación o exportación) que deberán presentarse a la administración en el momento del despacho aduanero o en cualquier control no programado de las autoridades aduaneras. Los trámites de los envíos que contengan mercancías sujetas a medidas de restricción o cualquier otra formalidad concreta deberán ser realizados por el propio remitente o a través de un representante.

Con respecto al **embalaje de los envíos,** se deberán respetar las normas que se mencionan a continuación:

- El embalaje deberá estar adaptado a la forma y naturaleza del contenido de forma que no constituya un peligro para los profesionales que lo manipulan, no sea perjudicial para el transporte ni pueda dañar o manchar otros envíos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Los huecos en el interior del embalaje tendrán que rellenarse con papel de estraza o algún material similar, hasta que el producto no se mueva.

Si el envío contiene algún producto delicado y el embalaje no ha sido el correcto, Correos no se responsabilizará ni ofrecerá indemnizaciones en caso de que el producto sufra algún daño o deterioro.

Las medidas mínimas y máximas, así como el peso permitido del envío, dependerán del tipo de producto a enviar (veáse **Tema 3. Productos y servicios**).

11.1.3. Importación internacional

Las importaciones internacionales se reciben en Correos a través de la **Oficina de Cambio,** que es el punto de entrada y salida de los envíos internacionales. En el caso de la importación, esta oficina corresponde con las instalaciones que tiene Correos en el aeropuerto de Madrid Barajas. ESMADA, ESMADB y ESMADC son los códigos asignados por la UPU para estas oficinas de importación.

La correspondencia importada comienza entonces un **proceso de control** en el que se evaluarán los tipos de productos y se determinará si es necesario realizar las tramitaciones aduaneras.

Cada producto tendrá determinados plazos de tratamiento que se recogen en los acuerdos internacionales multilaterales. El tiempo que un envío se encuentra en la aduana no se contabiliza para el cálculo.

Proceso de distribución de última milla

Existen **dos flujos principales en los envíos recibidos en la Oficina de Cambio:**

- **Los envíos que han tenido un tratamiento aduanero,** que a su vez se subdivide en dos flujos:
  - Envíos con importes a cobrar en el momento de la entrega (tanto a domicilio como en la oficina de Correos).
  - Envíos cuyos impuestos han sido liquidados por el remitente o por el destinatario previamente a la entrega, y por lo tanto no hay que realizar ningún cobro al entregarlos.
- **Envíos que no necesitan tratamiento aduanero,** provenientes de la Unión Europea.

Glosario

UPU (Unión Postal Universal): Organismo especializado de las Naciones Unidas, cuyo objetivo es la mejora de los servicios postales y el fomento de la colaboración internacional en materia postal.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

Centro de Tratamiento Automatizado (CTA): Centro donde se realiza la clasificación de los envíos postales para la posterior distribución.

La Oficina de Cambio procede a realizar **la primera clasificación de los envíos postales,** encaminando los envíos a los **Centros de Tratamiento Automatizado (CTA)** y a la red logística nacional para su posterior distribución a los destinatarios.

Los plazos de entrega y la calidad de los envíos internacionales están recogidos en los acuerdos multilaterales que pueden incluir penalizaciones y dependen del tipo de producto.

De cara a la distribución de última milla, cumplir con los plazos de entrega definidos para cada tipo de producto, junto con la correcta recopilación y grabación de los datos electrónicos de los eventos, tanto de entrega como los intentos de entrega, avisados, etc., permite trazar el envío y calcular el cumplimiento de la calidad. Es **tan importante el hacer bien la entrega como que la misma quede registrada** en los sistemas; un envío no registrado correctamente es un envío inexistente y por lo tanto penalizado o no cobrado.

Como regla general, la distribución y entrega de los envíos internacionales se realiza del mismo modo que su correspondiente producto equivalente nacional. Por poner un ejemplo, el Paquete Ligero y el Paq Light tienen la misma forma de entrega con escaneo, pero sin recoger la firma en el momento de la entrega.

Tipos básicos de envíos

Glosario

EMS: Servicio de Correo Express especial para envíos internacionales, ofrecido por el servicio postal de cada país que participa en el proceso del envío.

Los envíos internacionales suelen corresponderse con tipos de productos nacionales. Por ejemplo, los productos de correspondencia se corresponden con la Carta Ordinaria y con la Carta Certificada; en el caso de los productos de paquetería, el **EMS** corresponde al Paquete Premium.

Si bien la UPU está trabajando en un plan de productos integrados, en la actualidad se sigue diferenciando la correspondencia de la paquetería.

11.1.4. Customer service/experience

Los clientes que realizan envíos internacionales cuentan con un servicio de atención al cliente tanto en el país de origen como en el de destino. Lo habitual es referirse al servicio de atención al cliente de su propio país.

Con el fin de poder responder a las consultas de los clientes, estos equipos cuentan con las herramientas para realizar la trazabilidad internacional y con sistemas a medida para la comunicación electrónica entre ellos por medio de intercambio de mensajería. Estos sistemas permiten llevar un seguimiento de las consultas y reclamaciones.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

11.1.5. Sistema de trazabilidad internacional

Con el fin de hacer **el seguimiento de los envíos,** los operadores postales intercambian por medio de mensajería electrónica (EDI) los distintos eventos del proceso logístico internacional. Este sistema se basa en el estándar EMSEVT.

Algunos de los **eventos de la cadena logística** son los siguientes:

- EMA (Admisión del envío)
- EMC (Salida de la Oficina de Cambio de origen)
- EMD (Llegada a la Oficina de Cambio de destino)
- EMI (Entregado)

Los distintos eventos (es decir, cada vez que se escanea el código del envío) permiten conocer la situación dentro del proceso logístico de un envío, si está en el país de origen, si ha llegado a destino, si está en un centro de tratamiento, si se ha realizado un intento de entrega, etc. Para que todo esto funcione, se escanea en cada proceso el código único que tiene cada envío y que tiene que cumplir con el estándar S10 de la UPU.

La información relacionada a la localización de los envíos puede consultarse en distintas **herramientas de trazabilidad** (ATAT, Mercurio, Minerva y web de Correos) y permite tanto a los usuarios internos de Correos como a los clientes conocer la situación de los envíos.

La disponibilidad de la información de trazabilidad depende del tipo de producto. Por ejemplo, en el caso de los certificados internacionales, depende de la decisión del país de destino el facilitar los eventos.

La trazabilidad permite también medir la calidad de los envíos y controlar que se cumplan los estándares pactados en los acuerdos internacionales (en caso de no cumplirse, esto puede suponer penalizaciones para Correos).

Glosario

EDI: Sistema de mensajería electrónica para el intercambio de información entre los participantes de la cadena de logística.

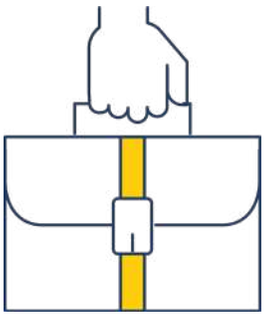
Glosario

Estándar EMSEVT: Especificación que define la forma de intercambiar información de eventos clave en el movimiento de un envío desde la recogida hasta la entrega final.

Glosario

Estándar S10: Sistema (de la UPU) para asignar identificadores de 13 caracteres a los envíos postales con el fin de realizar su seguimiento y control.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



11.2. Gestión aduanera

11.2.1. Evolución del mercado y la aduana

El proceso de exportación internacional. Antecedentes

La necesidad por parte del sector postal de **implementar medidas de seguridad** en el marco de las exportaciones internacionales ha surgido a partir de ciertos acontecimientos, como los que se mencionan a continuación:

- El atentado terrorista de Nueva York del 11 de septiembre de 2001.
- La amenaza de atentados con bombas en aviones con destino a EE. UU.
- El atentado terrorista de Yemen en el año 2012.

Por otro lado, **el surgimiento del comercio electrónico,** un nuevo canal de ventas para los operadores económicos a nivel mundial, demostró a su vez la importancia de aplicar medidas de seguridad en lo relativo al envío de mercancías.

Con el comercio electrónico aparecieron las plataformas e-commerce para ventas transfronterizas de mercancía, lo que supuso un incremento exponencial de envíos postales y, en consecuencia, un aumento en el número de clientes de los operadores postales.

Nuevas necesidades de seguridad y de control fiscal para los operadores postales

El implemento de nuevas y más rigurosas medidas de seguridad en el transporte internacional de los envíos postales que contienen mercancía, así como en la cadena de suministro postal, se aplicó de la siguiente manera:

- Implementando sistemas de seguimiento desde la salida de origen del envío postal hasta la llegada a destino.
- Facilitando a las autoridades del país de destino el control de los envíos desde antes de la salida de origen.
- Procurando la comunicación entre los operadores postales de origen con el operador de destino y su aduana nacional, a efectos del control de carga desde antes de la salida del envío.

Del mismo modo, se controló el cumplimiento de las siguientes normas nacionales en el país de destino de los envíos:

- En materia de seguridad, normas sanitarias, de calidad, de farmacia, de control de especies, etc.
- En materia fiscal, normas relativas a la importación con el fin de asegurar el pago de los tributos por parte de los destinatarios.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Resultó imprescindible también garantizar **la libre competencia en igualdad de condiciones con los mercados interiores,** evitando distorsiones de la competencia. Así, se procedió a aplicar la misma fiscalidad para la mercancía nacional y la mercancía importada por medio de Correos a través de envíos internacionales.

Correos formaliza los despachos de importación a todos los envíos postales con mercancía y, desde el año 2005, **los operadores postales actúan como representantes aduaneros.** Estos someten los envíos con mercancía al control de la aduana y del resto de las autoridades españolas competentes en las diferentes materias (sanitarias, farmacéuticas, de seguridad, de consumo etc.).

Es crucial también **el control de los cobros de tributos a la importación** a los destinatarios de envíos. En este sentido, Correos actúa en nombre del destinatario ingresando en la Agencia Tributaria los tributos cobrados.

Comercio internacional

Los orígenes del comercio se remontan a la época en que las primeras civilizaciones, en la búsqueda de autosuficiencia, comenzaron a practicar **el trueque** intercambiando bienes según lo que producían y lo que necesitaban.

Al principio, los intercambios de bienes se daban entre los miembros de un mismo pueblo, pero poco a poco se fueron extendiendo a otras comarcas y regiones hasta sobrepasar las fronteras nacionales. Así, se ampliaron exponencialmente las zonas geográficas de intercambio y surgió el **comercio internacional entre países.**

Podemos definir al comercio internacional como la actividad económica relativa al intercambio de bienes y servicios entre los distintos países.

El comercio internacional ha ido evolucionando desde la forma primitiva basada en el trueque hasta convertirse en la actividad desarrollada, ágil y globalizada que es el comercio actual. El desarrollo de internet y la explosión del comercio electrónico son las últimas fases de este desarrollo progresivo.

En la actualidad, el comercio internacional es un factor protagonista en el **crecimiento económico global.**

Aduanas

La historia de las aduanas está ligada a la aparición del intercambio de mercancías y, por lo tanto, a la historia del comercio internacional. «Donde hay comercio hay aduana», afirmaba Montesquieu.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Las aduanas surgen como institución antes de que existieran los conceptos de nación, soberanía o Estado. Originalmente, su función era esencialmente el cobro de tributos que gravaban la importación de mercancías. Sin embargo, con el desarrollo del comercio internacional y su crecimiento exponencial, **las aduanas han ido ampliando sus competencias** más allá de las estrictamente recaudatorias.

Así, en la actualidad, las aduanas de los diferentes países controlan que la mercancía que se exporta o importa disponga de los **certificados legales** necesarios para:

- Garantizar la seguridad y protección de los ciudadanos en lo relativo a sanidad y en materia farmacéutica, entre otros.
- Garantizar el cuidado del medio ambiente.
- Comprobar la veracidad de los valores declarados para evitar distorsiones del comercio.
- Evitar atentados a los derechos de propiedad industrial (falsificaciones).
- Evitar el tráfico de mercancías prohibidas.
- Garantizar el cumplimiento de las leyes y los tratados internacionales.

La aduana española

La aduana es una oficina pública gubernamental situada en puntos estratégicos de entrada/salida del territorio nacional, tales como fronteras terrestres, puertos marítimos, aeropuertos, costas, terminales internacionales de transporte, terminales ferroviarias, etc.

Estas oficinas públicas gubernamentales dependen del Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT), que es la encargada de la gestión del sistema tributario y aduanero estatal.

Funciones del Departamento de Aduanas e Impuestos Especiales

- **Fiscales.** Aplica y vigila el pago de los tributos que se puedan generar ante la importación y exportación. Por ejemplo, aranceles, impuestos especiales e IVA.
- **Seguridad.** Función ligada con la anterior: evita el fraude aduanero y lucha contra el contrabando (de drogas, armas, patrimonio histórico, mercancía en general, etc.).
- **Salud pública**. Controla que la entrada de animales, alimentos, productos sanitarios, farmacéuticos, fitosanitarios, residuos tóxicos, etc., no supongan un peligro para la salud pública de los ciudadanos.
- **Estadística.** Elabora estadísticas de comercio exterior.

En definitiva, **la misión de la aduana española es la de controlar el cumplimiento de la política comercial, económica, fiscal, sanitaria y de seguridad, relacionada con el comercio internacional de mercancías.**

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

11.2.2. Actores principales en la cadena logística postal

La Unión Postal Universal (UPU)

La Unión Postal Universal (UPU) se fundó en 1874, tiene su sede en Berna y es una agencia especializada de la Organización de Naciones Unidas (ONU). Cuenta con 192 países miembros.

La UPU **es el principal foro de cooperación entre los operadores postales de los diferentes países. Ayuda a garantizar el funcionamiento de una red universal de productos y servicios postales que se constituye como la red de distribución más grande del mundo.**

La UPU fija las directrices para el intercambio de correo internacional entre sus países miembros. Así mismo, recomienda y proporciona asistencia técnica para mejorar la calidad del servicio postal y promueve el incremento de envíos postales.

La estructura organizativa de la UPU se articula a través del Consejo de Administración (del cual Correos es miembro), la Oficina Internacional y el Consejo de Explotación Postal, del que Correos también forma parte. El Consejo de Explotación Postal es el órgano en el seno de la UPU directamente involucrado en los temas aduaneros, concretamente en su Comisión 1 (integración de la cadena logística), por medio del **Grupo de Aduanas** y del Comité de Contacto «OMA-UPU».

La Organización Mundial de Aduanas (OMA)

La Organización Mundial de Aduanas (OMA) es un organismo internacional con sede en Bruselas. **Su misión es mejorar la eficiencia y eficacia de las administraciones aduaneras,** orientándolas y apoyándolas para asegurar y facilitar el comercio legítimo, generar ingresos y proteger a la sociedad. Cuenta con 182 Administraciones de Aduanas como miembros (entre ellas la aduana española).

El **Comité de Contacto** «**OMA-UPU**» es de carácter permanente y fue creado en 1965 a través de un acuerdo entre ambas organizaciones. Tiene como finalidad el tratar las cuestiones de interés común a los operadores postales y a las aduanas.

En el Convenio de Kyoto de 1973 (revisado en el año 1999 por la OMA) ya se recogían los principios del funcionamiento a futuro del despacho aduanero no solo comercial, sino también postal. El despacho aduanero debía estar sujeto al cumplimiento de las condiciones previstas por las aduanas. Además, tenía el deber de **transmitir la información necesaria exigida por la legislación nacional, antes de la llegada de las mercancías** a destino.

De entre todas normas establecidas en el convenio y en las directivas dictadas por la OMA, resulta de vital importancia la obligación que se les imponía a las aduanas de **proceder a la liberación inmediata de todas las mercancías mediante el despacho aduanero.** Esta

Glosario

Despacho aduanero: Conjunto de trámites que se llevan a cabo para **controlar, vigilar y aprobar la entrada o salida de mercancías en un territorio aduanero concreto** durante cualquier operación comercial internacional.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

liberación inmediata sería posible —como ya lo es hoy en día— gracias al intercambio electrónico de datos entre los operadores designados (en general los Correos) y a la evaluación de los riesgos que efectúan las aduanas antes de la llegada de las mercancías a destino.

La Unión Europea como unión aduanera

La Unión Europea es un ejemplo de modelo de integración económica regional que actualmente, tras la salida del Reino Unido, se encuentra formada por 27 países miembros.

Cada uno de los países miembros realiza una **cesión de su soberanía nacional** en favor de la Unión Europea con el fin de hacer posibles los principios fundacionales de la Unión, como el principio de libertad de movimiento de capitales, personas y mercancías.

La libertad de movimiento de mercancías ha permitido la creación de un mercado único del que se benefician los ciudadanos y empresas europeas al quedar suprimidas las barreras aduaneras y arancelarias para el tráfico de las mercancías que son originarias de países miembros de la Unión.

De la misma forma, la legislación europea ha adoptado frente a los países no miembros un arancel común de cumplimiento obligatorio, creándose así una **unión aduanera** que queda regulada en el **Código Aduanero de la Unión** y cuyos principios básicos son:

- No se pagan derechos aduaneros sobre mercancías que se trasladan entre países de la Unión Europea.
- Todos los países aplican un arancel aduanero común para mercancías importadas de fuera de la Unión Europea.
- Las mercancías importadas legalmente pueden circular por toda la Unión Europea sin tener que pasar por más controles aduaneros.

Territorio aduanero de la Unión. Territorios especiales en España

El Código Aduanero de la Unión Europea (CAU) establece que su ámbito de aplicación comprende todo el territorio aduanero de la Unión. Al concretar en su artículo 4 los territorios que la conforman, señala para el caso de España lo siguiente:

> 1. El Territorio Aduanero de la Unión comprende los territorios siguientes, incluidos su mar territorial, sus aguas interiores y su espacio aéreo:
>
> - **El Territorio del Reino de España, salvo Ceuta y Melilla.**

Esta definición es especialmente relevante en materia aduanera para el caso de España.

Dentro del territorio nacional debe destacarse la presencia de tres territorios fiscales especiales como lo son **Canarias, Ceuta y Melilla, que tienen para la Unión Europea un estatus**

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

territorial especial que conlleva procedimientos aduaneros específicos para cada uno de estos territorios con fiscalidades distintas.

Canarias

Canarias es **uno de los nueve territorios** de la Unión Europea que «teniendo en cuenta su situación estructural social y económica caracterizada por su gran lejanía, insularidad, reducida superficie, relieve y clima adversos, y dependencia económica de un reducido número de productos, factores cuya persistencia y combinación perjudican gravemente a su desarrollo[1]» **tienen la consideración de** «**Región ultraperiférica de la Unión Europea (RUP)**».

A las regiones ultraperiféricas —como es el caso de Canarias— se les aplica lo dispuesto en los tratados de la Unión Europea, incluidas las políticas comunes, aunque con medidas específicas más favorables a estas regiones.

De acuerdo con lo anterior, a los efectos fiscales y aduaneros:

- Canarias **es territorio de la Unión Europea.**
- Canarias **está integrada en el territorio aduanero de la Unión** con singularidades específicas derivadas de la lejanía e insularidad del archipiélago.
- Canarias **NO es territorio de aplicación del IVA.**
- En Canarias **se aplica el IGIC (impuesto general indirecto canario).**

Ceuta y Melilla

Ceuta y Melilla son dos de los territorios que, por pertenecer a uno de los 27 países miembros de la Unión, **forman parte de la Unión Europea.**

Sin embargo, tienen «debido a distintas circunstancias geográficas o políticas» la consideración de «**regiones autónomas especiales**» a las que distintas disposiciones especiales las eximen de aplicar algunas materias del derecho de la Unión Europea.

De acuerdo con lo anterior:

- Ceuta y Melilla **son territorios de la Unión Europea.**
- Ceuta y Melilla **no están integradas en el territorio aduanero de la Unión.** Por eso, en cuestiones aduaneras tienen la misma consideración que un Estado no miembro de la Unión Europea. A los envíos de mercancías con origen o destino en estas dos ciudades autónomas se les aplican los mismos procedimientos aduaneros que a un país tercero.
- Ceuta y Melilla **NO son territorios de aplicación del IVA.**
- En Ceuta y Melilla **se aplica el IPSI (impuesto sobre la producción, los servicios y la importación).**

1. Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea en su artículo 349 y ss. Versión consolidada Diario Oficial 30 de marzo de 2010.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

País tercero:
Estado que, sin ser miembro de la Unión Europea, puede verse afectado o concernido por una disposición, acto o relación jurídica comunitaria.

Andorra

Andorra es un país soberano europeo del que se ha de destacar lo siguiente:

- **NO forma parte de la Unión Europea.**
- **NO forma parte del territorio aduanero de la Unión.**
- **NO es territorio de aplicación del IVA.**

En lo relativo a cuestiones aduaneras, tiene **una condición similar a la de un país tercero con controles aduaneros completos en el lado de la Unión Europea.**

Andorra tiene una muy baja fiscalidad en impuestos directos e indirectos, sin perjuicio de que, en determinadas materias, existan acuerdos económicos y aduaneros preferenciales entre la Unión Europea y Andorra.

11.2.3. Despachos aduaneros. Operadores privados y operadores postales (Correos)

Para una mejor comprensión de la cadena global de suministro de mercancías y de los controles aduaneros **es necesario saber que hasta el 30/6/2021, la cadena de suministro postal tenía un modelo normativo y operativo claramente diferenciado del modelo de los operadores privados de paquetería comercial**.

Sin embargo, a partir del 1/7/2021 se produjo un importante cambio normativo y operativo aplicable en península, Baleares, Ceuta y Melilla que equipara a los operadores postales (Correos) con los operadores privados de paquetería.

El cambio de modelo en Canarias se produjo a partir del 15/11/2021.

Diferencias entre operadores privados y operadores postales hasta el 30/6/2021

Los operadores privados disponen de toda la información necesaria para formalizar los despachos aduaneros desde el momento mismo de la admisión del envío en origen.

En este punto es fundamental que la admisión, en origen, solicite del remitente la **factura de venta de la mercancía que viaja** dentro del envío. Una vez transportado el envío hasta España, deberá ser despachado a su llegada ante la Aduana española en importación, y para poder despachar, será imprescindible disponer de la información contenida en la factura de la mercancía que viaja dentro del envío.

Por ejemplo, en el caso de un envío que entrega DHL en España con origen en EE. UU, en primer lugar, a la salida de EE. UU. se habrá despachado en exportación ante la Aduana de EE. UU.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Al admitirse el envío en EE. UU., el admisor de DHL en EE. UU. reclama al remitente estadounidense la factura de la mercancía y graba en sus sistemas de admisión todos los datos de la factura, que son necesarios para presentar las declaraciones aduaneras tanto en origen, de acuerdo con la normativa de EE. UU., como en destino, de acuerdo con la normativa española.

Los datos quedan almacenados en los sistemas corporativos de DHL para uso de sus delegaciones a nivel mundial —incluido DHL España—. De esa forma, los operadores privados disponen de todos los datos necesarios para formalizar los trámites aduaneros en España sin tener que esperar hasta que el envío llegue a destino. Las ventajas de esta práctica, hasta el 30 de junio de 2021, fueron:

- **Ahorro de tiempo,** por la posibilidad de adelantar el proceso de importación ante la aduana española, con el envío aún en tránsito.
- **Predeclaraciones**. Al disponer de todos los datos con relevancia aduanera, los operadores privados podían solicitar información a la aduana española presentando una predeclaración, a través de la cual la aduana española podía comunicar si iba a requerir información adicional del destinatario para el despacho de importación. Así, los operadores privados podían solicitar al destinatario la documentación adicional que requiriera la aduana, evitando estacionamientos innecesarios.

Mejoras competitivas para los operadores postales a partir del 1/7/2021

En el marco de los acuerdos de colaboración entre la Unión Postal Universal (UPU) y la Organización Mundial de Aduanas (OMA), los operadores postales integrantes de la UPU están obligados a intercambiar mediante ficheros electrónicos ITMATT la información contenida en los CN22/23 de cada envío internacional antes de la salida de los envíos del país de origen, a través del denominado «**avance electrónico de datos**». Esta obligación afecta de forma exclusiva a los envíos que contengan mercancía independientemente del producto postal elegido por el cliente —quedando excluidos los envíos que contengan documentos o que sean mensajes de carácter personal y actual—.

Glosario

CN22, CN23: Modalidades de formularios utilizados en declaraciones aduaneras.

De esta forma, los operadores postales se equiparan a los operadores privados, en tanto que disponen de la información necesaria para poder iniciar el proceso de formalización de los despachos aduaneros en destino desde el mismo momento de la salida del envío.

Las ventajas de esta práctica, desde el 1 de julio de 2021, son las siguientes:

- **Ahorro de costes y tiempo,** por la posibilidad que tienen los operadores postales de iniciar el proceso aduanero de importación ante la aduana española, con el envío aún en tránsito hacia España.
- **Predeclaraciones**. Al disponer de todos los datos con relevancia aduanera, los operadores postales pueden solicitar información a la aduana española presentando una predeclaración, a través de la cual la aduana española puede comunicar si requiere información

Glosario

ITMATT: Abreviación utilizada para referirse a las características de un artículo *(Item Attribute)* que es objeto de envío.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

adicional del destinatario. Así, los operadores postales pueden solicitar al destinatario la documentación adicional que requiriera la aduana, evitando estacionamientos innecesarios.

Conclusión

Desde el 1 de julio de 2021, los operadores postales disponen de las mismas herramientas competitivas que los operadores privados de paquetería para poder prestar un servicio integral de gestión aduanera a sus clientes de paquetería internacional.

11.2.4. Avance electrónico de datos

Introducción

En el marco de un mercado internacional globalizado caracterizado por un incremento exponencial y continuo de los envíos postales con mercancía e-commerce, actualmente la demanda del comercio internacional se basa en dos **elementos esenciales de la calidad global de los servicios postales internacionales**:

- El requerimiento de **SEGURIDAD**
  Es necesario disponer de la información de envío que permita el predespacho electrónico ante la aduana y demás autoridades, previo a la salida de origen de los envíos con mercancías.

- El requerimiento de **AGILIDAD**
  Es necesario disponer de sistemas de información electrónica que permitan la automatización de los procesos.

La respuesta coordinada de los distintos agentes que intervienen en la cadena de suministro postal global y en el despacho aduanero postal (la UPU, la OMA, las aduanas, la Unión Europea, los operadores postales designados y las compañías aéreas) ha sido la de orientar los esfuerzos de todos para garantizar la **seguridad** y la **agilidad** en el despacho aduanero postal. Para ello se ha optado por la **integración de la cadena de suministro postal global con la implementación de un sistema de trazabilidad de envíos, de principio a fin en toda la cadena.**

Como consecuencia, se ha logrado acelerar los procesos operativos, fortalecer la seguridad en su transporte e incrementar la confianza de los consumidores en la cadena logística postal. Todo esto contribuye al desarrollo del comercio electrónico a nivel global.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Otras **ventajas adicionales** que puede aportar la implantación de este modelo de despacho aduanero postal con avance electrónico de datos (AED) son las siguientes:

- Proporcionar a las aduanas la información que necesitan para realizar una **evaluación de riesgos** antes de la llegada de un paquete o antes de su carga en el transporte en origen.
- Facilitar los procedimientos aduaneros relacionados con el cobro de los ingresos fiscales, **ya que puede permitir la codificación electrónica de las mercancías para el cobro de los impuestos o aranceles que correspondan.**
- Permitir a los operadores postales designados y a las aduanas conectar los flujos físicos de envíos postales con los flujos electrónicos correspondientes, de **forma que les permita adecuar sus capacidades operativas a la demanda.**
- Permitir a los operadores postales designados **el tratamiento automatizado de los envíos con mercancías.**

Conclusión

Con la inclusión del avance electrónico de datos en el despacho aduanero postal, el objetivo principal que persiguen los actores que intervienen en él (la UPU, la OMA, la Unión Europea, las aduanas, los operadores postales designados y las compañías aéreas) **es igualar las características del despacho aduanero postal y el despacho aduanero comercial.** De esta forma, la oferta de ambos estará basada en un **modelo integrado,** con trazabilidad de envíos en toda en la cadena de suministro postal, en su despacho aduanero y con preaviso electrónico de datos a la aduana de destino antes de la llegada de los envíos.

Envíos internacionales. Mensaje ITMATT: salida de origen y predeclaración

A partir de los acuerdos entre la Unión Postal Universal (UPU) y la Organización Mundial de Aduanas (OMA), los operadores postales designados por cada Estado miembro han acordado el siguiente esquema de funcionamiento para los envíos internacionales con origen fuera de la Unión Europea que contengan mercancía:

1. Admisión

- Los operadores postales de origen son responsables de la correcta cumplimentación del CN22/CN23 y de la admisión de los envíos con mercancía, al estar sujetos a controles de seguridad y a tramitación aduanera en destino.
- Todos los envíos con mercancía se encuentran sujetos a CN22/23, independientemente del canal de venta: oficinas, contrato, agentes, consolidadores, etc.
- Para los envíos de paquetería en general, envíos ordinarios o envíos certificados, se utiliza la etiqueta S10, que permite la identificación unitaria y la trazabilidad del envío exclusivamente en lo relativo al control de seguridad y aduanero (no es un envío certificado). No permite trazabilidad al cliente/usuario.
- Es obligatoria la captura de datos para generar el CN22 y transmitir el mensaje ITMATT.

Glosario

Etiqueta S10: Etiqueta estándard de la Unión Postal Universal que facilita a los operadores postales y a las autoridades aduaneras la trazabilidad del envío a los solos efectos del despacho aduanero. Es la etiqueta S10 la que lleva asociada toda la información del envío que se traslada al mensaje ITMATT (Avance Electrónico de Datos).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2. Carga del envío en el medio de transporte a destino

Los Operadores postales de origen se comprometen a generar por cada envío con mercancía un mensaje electrónico ITMATT que recoja la información del CN22/23 de cada envío, según los datos aportados por el remitente.

- Casos especiales: envíos admitidos a empresas o autónomos.
  - Para envíos remitidos por empresas o autónomos, se deben transcribir los datos de la factura para generar el CN22/23.
  - Es conveniente que, a la admisión, se introduzca la factura de la mercancía en un sobre de plástico colocado en la cubierta del envío.
  - En caso de que en origen no se cumpla con estos requisitos, serán de obligado cumplimiento por parte de Correos a la llegada del envío a España.

Avance electrónico de datos. El mensaje ITMATT conteniendo los datos de las declaraciones CN22/23 será transmitido por el operador postal de origen de forma electrónica al operador postal de destino.
Los operadores postales de origen se comprometen a no cargar el envío en el medio de transporte hasta que reciban autorización de carga de las autoridades de destino a través de su operador postal (evaluación de riesgos).

3. Mensaje ITMATT y envío electrónico de datos al operador de destino

Los envíos se estacionan en la oficina de cambio de origen hasta que llegue la contestación del operador o las autoridades de destino autorizando la carga. Sin autorización de carga, el envío queda estacionado en la oficina de cambio del operador de origen.

4. Operador de destino recibe el mensaje ITMATT

El operador de destino recibe el mensaje ITMATT y lo remite de forma electrónica a sus autoridades para que autoricen o no la carga del envío en origen.

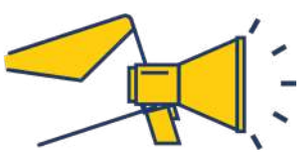
- El envío aún no se ha cargado en origen.

Solo aplicable para la importación en España de envíos internacionales de origen «NO UE»:

- El mensaje ITMATT es tratado en la plataforma ICS2 en la que interactúan las siguientes entidades: Correos de España, Comisión Europea y la aduana española.

5. Contestación de las autoridades ICS2 al mensaje ITMATT: «AUTORIZACIÓN DE CARGA SÍ»

Son las autoridades de destino las que autorizan la carga del envío en origen y las que lo comunican al operador postal de destino.
Recibida la autorización de carga por el operador de destino, se comunica al operador postal de origen. Solo en este caso, el operador de origen podrá cargar el envío en el medio de transporte y encaminarlo a destino.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En caso de incumplimiento de esta obligación, los envíos que no hayan obtenido la autorización de carga podrán ser objeto incluso de decomiso o destrucción por orden de la aduana de destino.
La responsabilidad recae sobre el operador postal de origen.

6. **Contestación de las autoridades ICS2 al mensaje ITMATT: «AUTORIZACIÓN DE CARGA NO»**

Las autoridades optan por NO AUTORIZAR la carga del envío y pueden contestar con cualquiera de estas tres respuestas:

- Solicitar al operador postal de origen «Más información» NO CARGA.
- Solicitar «Escaneo» del envío NO CARGA.
- «NO Carga» con carácter definitivo.

El operador postal de destino recibe la contestación de sus autoridades e informa al operador postal de origen que no puede cargar el envío, para que proceda según el caso.
El ICS2 (Sistema de Control de Importaciones) es el sistema de información anticipada sobre la carga desarrollado por las aduanas de la UE para facilitar el libre flujo de intercambios comerciales mediante procesos optimizados de seguridad aduanera basados en datos y adaptados a modelos globales de negocio.
Mediante este sistema se recopilarán datos sobre todas las mercancías que accedan a la UE antes de su llegada. Las autoridades aduaneras lo emplearán para garantizar la seguridad y protección de todas las personas que residen en la UE. Su objetivo es seguir reforzando la «primera línea de defensa» de las aduanas.

7. **Operador postal de origen: carga del envío y curso a destino/no carga**

- **Si NO existe autorización expresa de carga:**
  El operador de origen NO debe cargar los envíos a destino.
  El operador de origen SÍ deberá:

  – Facilitar información del escaneo o documentación adicional requerida al operador de destino.
  – Esperar la respuesta de autorización de «cargar» que le faciliten las autoridades del país de destino a través de su operador postal.

  Si la decisión fue la de «no cargar», el envío no se podrá cursar a destino.
  En caso de incumplimiento de estas obligaciones, a la llegada del envío NO AUTORIZADO la aduana puede decretar el decomiso o destrucción del envío.
  La responsabilidad recae sobre el operador postal de origen.

- **Si existe autorización de carga:**

  – Solamente con la autorización expresa de carga por parte del operador postal de destino, el operador de origen puede cargar el envío.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

8. El operador de destino presenta a la aduana de destino la predeclaración

Mediante el avance electrónico de datos, el operador de destino ha recibido el mensaje ITMATT del operador de origen.

Autorizada la salida por las autoridades de destino, se inicia el proceso de despacho ante la aduana española antes de la llegada del envío físico a España, en los casos que la normativa lo permita.

El operador de destino construye el mensaje de predeclaración H7 a partir del mensaje ITMATT recibido, recogiendo todos los datos del envío con mercancía contenidos en el CN 22/23, de los mensajes electrónicos recibidos desde el país de origen.

Envíos nacionales-Mensaje ITMATT «doméstico»

Es necesario generar un mensaje ITMATT doméstico para envíos nacionales

- **Tramitación aduanera. Obligatoriedad**

  Dado que coexisten a nivel nacional cuatro territorios con fiscalidad diferente (península, Canarias, Ceuta y Melilla) existen envíos nacionales que contienen mercancía sujeta a tramitación aduanera. Quedan excluidos los mensajes personales y actuales.

  Al existir obligación de tramitación aduanera, es necesario generar a partir de los datos de admisión (CN22/23) un mensaje ITMATT con el que se podrá lanzar a la aduana de destino la predeclaración H7 y de esta forma adelantar el inicio de los trámites aduaneros en destino desde el momento de la salida de los envíos de origen.

- **¿Qué envíos nacionales están sujetos a tramitación aduanera?**

  Todos los envíos que contienen mercancía (independientemente del producto postal que haya elegido el cliente) que se admitan en un territorio fiscal determinado pero se entreguen en otro territorio con fiscalidad diferente. A continuación, se adjunta un cuadro explicativo.

ENVÍOS NACIONALES O INTERNACIONALES					
TRAMITACIÓN ADUANERA DE ENVÍOS CON MERCANCÍA SEGÚN ORIGEN: ¿OBLIGATORIO?					
		Destinatario del envío			
Envío	Origen	Península y Baleares	Canarias	Ceuta	Melilla
Internacional	FUERA UE	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Internacional	UE	NO	SÍ	SÍ	SÍ
Nacional	PENÍNSULA		SÍ	SÍ	SÍ
Nacional	CANARIAS	SÍ		SÍ	SÍ
Nacional	CEUTA	SÍ	SÍ		SÍ
Nacional	MELILLA	SÍ	SÍ	SÍ	

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Fiscalidad diferente en cada uno de los cuatro territorios**

		PERTENECEN AL TAU (*)	DESTINATARIOS PAGAN				
TERRITORIO	NORMATIVA		ARANCEL	IIEE (**)	IVA	IGIC	IPSI
Península	Ley del IVA	SÍ	SÍ (***)	SÍ	SÍ	NO	NO
Canarias	Ley de IGIC	SÍ	SÍ (***)	SÍ	NO	SÍ	NO
Ceuta	Ordenanza Municipal	NO	NO	SÍ	NO	NO	SÍ
Melilla	Ordenanza Municipal	NO	NO	SÍ	NO	NO	SÍ

(*) Territorio aduanero de la Unión
(**) Impuestos especiales sobre el tabaco y alcohol, etc.
(***) Si los envíos son de origen de terceros países

¡ATENCIÓN! La misma mercancía tiene diferente fiscalidad dependiendo del territorio español del que proceda el envío. Así, si el destinatario recibe un envío nacional desde fuera de su territorio, pagará diferentes tributos según el lugar del que proceda el envío. Por ejemplo, en el caso de la importación de libros, si el envío procede de:

- Península: paga 4% de IVA (en caso de bajo valor hasta 150 €, el tipo impositivo es el 2 de IVA).
- Canarias: paga 0% de IGIC.
- Ceuta: paga 0,5% de IPSI.

11.2.5. Envíos con mercancía: declaración de Importación. DUA versus H7 (acuerdos especiales)

Antecedentes legales

Además de venir recogido en el Código Aduanero de la Unión, las legislaciones fiscales aplicables en cada uno de los territorios fiscales españoles establecen el principio general de que la «introducción de mercancía (en cada uno de los territorios fiscales) se encuentra sujeta al pago de tributos a la importación con independencia de quien sea el importador, su condición y a qué fin se destine la mercancía[2]».

Este principio es aplicable a todos los envíos postales que contengan mercancía con independencia del producto postal con el que viajen.

En conclusión, todos los envíos que contengan mercancía están obligados a realizar una **declaración de importación** que podrá presentar Correos como representante aduanero habilitado por la AEAT a la aduana española.

2. Ley 37/92, de 28 de diciembre, reguladora del IVA en sus artículos 17 y ss. Ley 20/91, de 7 de junio, de modificación de aspectos fiscales del Régimen Económico Fiscal de Canarias en su artículo 4 punto 2; y Ley 8/1991, de 25 de marzo, por la que se aprueba el arbitrio sobre la producción y la importación en las ciudades de Ceuta y Melilla en su artículo 5.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Presentada la declaración de importación, la aduana contestará de forma telemática a Correos comunicando:

- Autorización de entrada del envío en España o inspección de la aduana antes de la salida a reparto del envío.
- Monto de tributos a pagar por el destinatario.

Tipos de declaraciones de importación

Existen dos tipos de declaraciones de importación, aplicables en situaciones diferentes:

- Mensajes de Bajo Valor H7
- DUA de importación «Completo»

Bajo Valor Mensaje H7 (acuerdos especiales)

¿En qué consiste el mensaje H7?

- Es un mensaje simplificado en formato XML que transmite Correos a la aduana española.
- Contiene exclusivamente información del CN22/23
  - Avance electrónico de datos con los datos grabados
    - Para envíos internacionales, los datos son grabados por el operador de origen al admitir el envío ITMATT.
    - Para envíos nacionales con mercancía, los datos son grabados por Correos a la admisión para flujos nacionales con obligación de tramitación aduanera.

¿En qué territorios se aplica?

- En todos los territorios fiscales españoles: península, Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla.

¿Cuándo se aplica?

- Para envíos que contienen mercancía, ya sean nacionales o internacionales, con independencia del producto postal bajo el que viajen.
- Se aplica H7 siempre que el envío tenga **un valor inferior o igual a 150 euros,** que el destinatario sea una persona física y que la mercancía contenida en el envío:
  - No esté sujeta a Controles (de sanidad, farmacia, calidad, fitosanitarios, etc.).
  - No esté sujeta a impuestos especiales (tabaco, alcohol etc.).
  - No esté sujeta al arbitrio insular de entrega de mercancías (AIEM) en el caso de Canarias.

¿Qué obligaciones tiene el destinatario?

- Pago de la tarifa de Correos por la gestión de la declaración de importación.
- Pago de tributos a la importación (excepto en Canarias).

Glosario

Formato XML: Los archivos denominados XML (Extensible Markup Language o Lenguaje de Marcado Extensible) son un metalenguaje que sirve para almacenar datos y facilitar su transmisión entre diferentes tecnologías sin afectar su estructura original.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

¿Qué sucede en Canarias con los envíos de importación tramitados por medio de H7?

- Correos entrega el envío de forma gratuita al destinatario para los envíos tramitados por medio de H7.
- La legislación en Canarias establece la exención de IGIC a los envíos de valor inferior a 150 euros que se despachen por medio de H7 con carácter general, salvo las excepciones que marca la ley.

¿Qué obligaciones tiene Correos?

Correos tiene la obligación de ingresar en la Agencia Tributaria AEAT o Consejerías de Hacienda de cada territorio los tributos cobrados a los destinatarios a la entrega de los envíos, en los plazos que marca la ley.

DUA de importación completo

¿En qué consiste el mensaje DUA de importación?

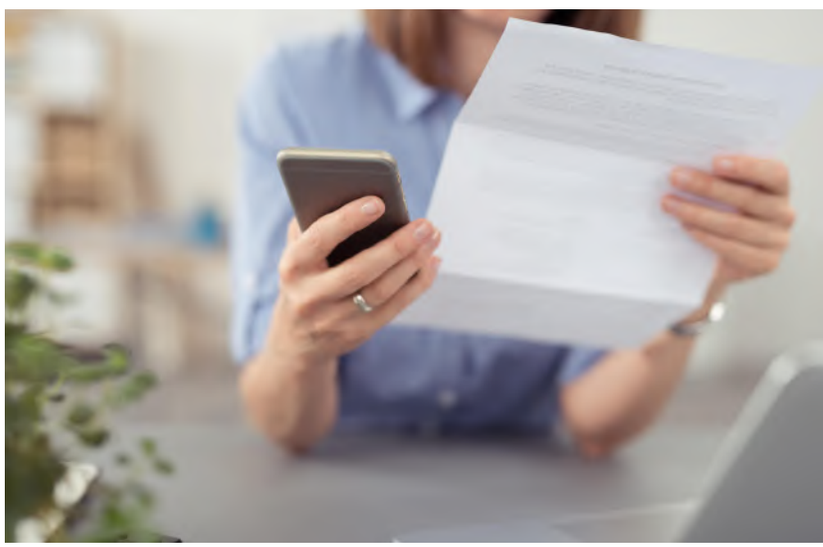
- Es un mensaje en formato XML que lanza Correos a la aduana española con todos los datos que la normativa aduanera exige para este tipo de declaraciones de importación.
- De forma muy particular es obligatorio declarar en el DUA de importación los siguientes datos, que no vienen recogidos en el CN22/23:
  - NIF del destinatario.
  - Número y fecha de factura.
  - Certificados de sanidad, farmacia, etc.
  - Licencias de importación, etc.

¿En qué territorios se aplica?

- En todos los territorios fiscales españoles: península y Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla.

¿Cuándo se aplica?

- La tramitación de importación se realiza por medio de DUA completo siempre que se dé alguna de las siguientes situaciones:
  - **Que el valor de la mercancía contenida en el envío sea superior a 150 euros.**
  - Que la mercancía esté sujeta a controles (de sanidad, farmacia, calidad, fitosanitario, etc.).
  - Que la mercancía esté sujeta a impuestos especiales (tabaco, alcohol, etc.).
  - En el caso de Canarias, que la mercancía esté sujeta al arbitrio insular de mercancías (AIEM).



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

¿Qué obligaciones tiene el destinatario?

- Contestar el aviso de llegada que le manda Correos solicitando los datos del NIF, factura, licencias y autorización de despacho en favor de Correos.
  - Sin la colaboración del destinatario, el envío no puede salir a reparto al no poderse despachar ante la aduana por falta de datos.
- Pago de tarifa de Correos por la gestión de la declaración de importación.
- Pago de tributos a la importación aplicables en cada territorio.

¿Qué obligaciones tiene Correos?

Correos tiene la obligación de ingresar en la Agencia Tributaria AEAT o Consejerías de Hacienda los tributos cobrados a los destinatarios a la entrega de los envíos en los plazos que marca la ley, o bien pagados por los destinatarios a Correos por medio de trasferencia o vía app.

11.2.6. Sistema IOSS/H7: *Import One Stop Shop*

Concepto

El sistema IOSS/H7 permite que sean las plataformas de comercio electrónico con domicilio fuera de la Unión Europea (AliExpress, Amazon, Rakuten, etc.) que venden su mercancía a ciudadanos comunitarios quienes asuman el ingreso en Hacienda de los tributos a la importación (IVA), que previamente han facturado y cobrado a sus clientes europeos.

Este sistema IOSS ofrece las siguientes ventajas sobre el sistema de despacho de importación H7 (acuerdos especiales):

- Agiliza el proceso de despacho ante la aduana.
- Evita que el destinatario tenga que pagar en el acto de la entrega del envío los tributos a la importación (IVA).
- Ahorro de costes para Correos en los envíos de importación e-commerce.

Ámbito de aplicación

El sistema IOSS es de aplicación en península y Baleares a las importaciones de envíos conteniendo mercancía con origen de terceros países, Canarias, Ceuta y Melilla siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- Destinatario/importador debe ser **persona física** (no pueden ser empresas).
- El valor de la mercancía debe tener un **valor inferior o igual a 150 euros.**

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- La mercancía no puede estar sujeta a controles de entrada (sanidad, farmacia, calidad, fitosanitarios, etc.).
- La mercancía no debe estar sujeta a impuestos especiales (tabaco, alcohol etc.).

El sistema IOSS **no es de aplicación en Canarias, Ceuta y Melilla** hasta que ocurra la modificación de las normas reguladoras de sus tributos.

Actores en el sistema IOSS

En el sistema IOSS intervienen los siguientes actores:

- Plataforma de e-commerce (con domicilio fuera de la Unión Europea).
- Comprador por internet situado en Península y Baleares.
- Operador postal de origen (admisor del envío).
- Representante fiscal de la plataforma electrónica en Europa.
- Operador postal de destino (Correos).
- Aduana de despacho de Barajas (AEAT).

Obligaciones de los actores en el sistema IOSS

La plataforma e-commerce

- Debe obtener un número IOSS ante la Unión Europea.
- Debe nombrar un representante fiscal en Europa: deberá de nombrar un representante fiscal con domicilio en cualquier país de la Unión Europea que garantizará el ingreso del IVA facturado en la AEAT.
- Debe emitir factura con IVA a sus compradores por internet: emitirá una factura de venta desglosando el IVA aplicable en el país de consumo del envío. En España el 21% es el tipo aplicable.
- Debe presentar sus envíos al operador postal de origen, en el momento de admisión del envío, indicando el número IOSS en el CN22/23. El número IOSS deberá ser correcto y válido.

Comprador por internet/Destinatario del envío

- Deberá pagar la factura por el valor de la mercancía, además del IVA a la importación (21%).
- El sistema IOSS solo es válido para importaciones en península y Baleares.
  - No es aplicable en Canarias, Ceuta y Melilla.
  - En Ceuta y Melilla, está pendiente de cambio la normativa que lo regule.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Operador postal de origen

- Admisión del envío:
  - Generación de CN22/23 indicando el número IOSS de la plataforma.
  - El número IOSS deberá ser correcto y válido.
  - Generación del ITMATT.
- Avance electrónico de datos al operador de destino.

Representante fiscal de la plataforma electrónica en Europa

- Prestar garantía frente a la Comisión Europea antes del inicio de la operativa IOSS, para cubrir el pago de las deudas que se generen por la importación de envíos con mercancía en la forma que determine la ley (avales y garantías bancarias).

Operador postal de destino (Correos)

- Correos ha recibido el mensaje ITMATT del Operador Postal de Origen:
  - El mensaje ITMATT contiene la información del CN22/23 y el número IOSS de la Plataforma de Venta.
- Correos genera el mensaje H7 para consumo de la Aduana Española:
  - Presentación de la Pre Declaración ante la Aduana antes de la llegada física del envío.
  - Llegada física del envío a Barajas.
  - Activación del mensaje H7.
  - Circuito Verde.
- Salida a reparto del envío

Aduana de Barajas (AEAT)

- Correos ha activado el mensaje H7 IOSS a la llegada del envío al ADT de Barajas.
- Con circuito verde de la aduana:
  - Salida a reparto del envío para entrega, sin cobro de tributos al destinatario.
  - AEAT carga al representante fiscal de la plataforma el IVA a la importación (21%). IVA a la importación pagado previamente por el comprador.
  - El representante fiscal o la plataforma deben ingresar en Hacienda el 21% del IVA cobrado a la emisión de la factura mediante la presentación de sus declaraciones fiscales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

11.3. Información aduanera

11.3.1. Definición de envíos sujetos a trámites aduaneros de importación en destino

Están sujetos a trámites aduaneros de importación en destino todos los envíos que contengan mercancía de los flujos que se indican en el cuadro siguiente (véase más arriba, al comentar los Envíos nacionales sometidos a tramitación aduanera, apartado 11.2.4).

ENVÍOS NACIONALES O INTERNACIONALES					
TRAMITACIÓN ADUANERA DE ENVÍOS CON MERCANCÍA SEGÚN ORIGEN: ¿OBLIGATORIO?					
		Destinatario del envío			
Envío	**Origen**	**Península**	**Canarias**	**Ceuta**	**Melilla**
Internacional	FUERA UE	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Internacional	UE	NO	SÍ	SÍ	SÍ
Nacional	PENÍNSULA		SÍ	SÍ	SÍ
Nacional	CANARIAS	SÍ		SÍ	SÍ
Nacional	CEUTA	SÍ	SÍ		SÍ
Nacional	MELILLA	SÍ	SÍ	SÍ	

11.3.2. Productos postales susceptibles de trámites aduaneros

La obligación de tramitación aduanera de importación en destino afecta a **todos los productos postales ya sean de paquetería, certificados u ordinarios.**

La tramitación aduanera en destino es obligatoria para los envíos que contengan mercancías, independientemente del producto postal bajo el que viaje el envío. Los envíos que contengan documentos o mensajes de carácter personal y actual quedan excluidos de la obligatoriedad de tramitación aduanera en destino.

Producto ordinario. Trazabilidad

En los productos postales ordinarios que contengan mercancía, es la etiqueta S10 la que da trazabilidad al envío ordinario, pero solo a los efectos de controles de seguridad y aduaneros de las autoridades de destino (la etiqueta S10 no permite al cliente/usuario hacer el seguimiento del envío). Para ello, los operadores postales de origen deben generar, para cada envío que contiene mercancía, el CN22/23 con la información aduanera relevante. Luego, deben transmitirlo a los operadores de destino, para que estos puedan ultimar el proceso de importación en destino ante sus autoridades (avance electrónico de datos).

De la misma forma, para los envíos nacionales con tratamiento aduanero, Correos España tiene la obligación de generar a la admisión el CN22/23 con toda la información aduanera relevante.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

11.3.3. Impresos/documentos

CN22/CN23

La declaración CN22, o la CN23, es una declaración de aduanas de uso exclusivo de los operadores postales miembros de la Unión Postal Universal (UPU). Esta declaración contiene los datos que serán necesarios para la ultimación en destino de la declaración de importación, a presentar ante la aduana por el operador postal de destino.

En virtud del compromiso que tienen asumidos los operadores postales en el marco de los acuerdos entre la UPU y la Organización Mundial de Aduanas (OMA), los operadores postales de origen deben adelantar desde antes de la salida del envío todos los datos necesarios para la generación del mensaje ITMATT al operador postal de destino. Estos datos se encuentran en la declaración CN22/23.

Para ello, a la admisión, los operadores postales de origen deben cumplimentar todos los datos que marca la norma para generar el ITMATT.

Factura

La factura es un documento que emite la empresa vendedora de la mercancía (o el autónomo) al comprador y que debe de recoger todos los datos de la venta que marca la normativa vigente (identificación del comprador y del vendedor, descripción de la mercancía, valor de la venta, número de serie de la factura y fecha de emisión).

Para envíos con tratamiento aduanero en destino (nacionales o internacionales) que contengan mercancía y **que sean depositados por empresas o autónomos,** es **importante que, a la admisión, Correos transcriba los datos de la factura**, para cumplimentar fielmente la declaración CN22/23 (que servirá de base para generar el ITMATT) y, por último, la declaración de importación en destino.

A la admisión, Correos deberá adjuntar la factura en un sobre de plástico para que viaje en la cubierta del envío hasta destino y así facilitar la labor de despacho en destino.

Factura en los flujos nacionales. NIF del importador

Para los envíos nacionales con obligación de tratamiento aduanero en destino, es necesario, durante la admisión, informar a la empresa o autónomo remitente que es obligatorio indicar el NIF del destinatario en la factura.

Ello será de suma importancia **en aquellos casos en que la importación en destino tenga que tramitarse por medio de DUA Ordinario o Completo, ya que es obligatorio —de acuerdo con la norma— la consignación del NIF del importador en el DUA.**

Glosario

DUA: Documento único administrativo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La importación se debe tramitar por medio de DUA completo u ordinario en los siguientes casos:

- **Importaciones de valor superior a 150 euros** (en península, Canarias y Ceuta).
- **Importaciones de mercancía sujeta a impuestos especiales (tabaco y alcohol)** con carácter general (en península, Canarias y Ceuta) y **con independencia de su valor.**
- **Importaciones en Canarias de mercancía sujeta a control fitosanitario o a impuestos especiales (tabaco y alcohol) o al arbitrio de entrega de mercancía (AIEM**) **con independencia de su valor.**

La falta del NIF en la factura en estos casos puede obligar a Correos a estacionar el envío para contactar con el destinatario del envío, con el consiguiente efecto de pérdida de calidad en la entrega.

11.3.4. Despachos de aduanas con Correos: autorización de despacho del cliente

Se plantea la siguiente cuestión: ¿necesita Correos la autorización del cliente para poder presentar los despachos aduaneros ante la aduana como representante aduanero o puede el cliente decidir a quién contratar para tal fin?

Despachos de importación: H7 y DUA completo

Declaraciones simplificadas para envíos de escaso valor H7

- **En península y Baleares**, la norma establece la presunción de que Correos como transportista tiene autorización de despacho.
- **En Canarias,** no se plantea esta cuestión al entregar Correos el envío de forma gratuita al destinatario.
- **En Ceuta,** Correos aplica la tarifa de «**cesión de documentos**» en los casos en que el destinatario opte por contratar a un representante aduanero diferente de Correos o autodespacharse, **por lo que en la práctica no se plantea esta cuestión.**

DUA completo

- En los casos en que el destinatario opte por un representante aduanero diferente de Correos o autodespacharse, se aplica a la entrega la tarifa de «**cesión de documentos**» en todos los ámbitos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

11.4. Correos como representante aduanero

11.4.1. Antecedentes

Primero

- Correos, desde el año 2005, está habilitado por el Departamento de aduanas e Impuestos Especiales de la Agencia Estatal de Administración Tributaria como representante aduanero «para efectuar declaraciones de aduana por cuenta de terceros, bajo la modalidad de la representación indirecta».
- Correos actúa como representante aduanero desde 2005 formalizando DUA (documento único administrativo):
  - En Canarias, desde 2005.
  - En Península y Baleares, desde 2011.
  - En Ceuta, desde 2016.
  - En Melilla, a partir de 2021.
- En la actualidad, Correos tiene autorizados por la AEAT (Agencia Estatal de Administración Tributaria) los siguientes **establecimientos aduaneros** en el territorio nacional desde los que realiza los trámites aduaneros:
  - Almacén de depósito temporal (ADT) para DUA de Importación.
  - Local autorizado para mercancía de exportación (LAME), para DUA de exportación.

DENOMINACIÓN	TIPO DE ESTABLECIMIENTO	TRÁMITES ADUANEROS
CCP DE BARAJAS	ADT	Importación de terceros países, Canarias, Ceuta y Melilla
CAM4	LAME/ADT	Exportación desde Península / Importación en Canarias y Ceuta
CTI DE BARAJAS	LAME/ADT	Exportación en general / Importación de terceros países
CTA DE TENERIFE	LAME/ADT	Importación en Canarias de terceros y UE / Exportación
CTA DE LAS PALMAS	LAME/ADT	Importación en Canarias de terceros y UE / Exportación
OP DE CEUTA	ESTABLECIMIENTO ESPECIAL	Importación en Ceuta / Exportación

Segundo

- Hasta el 30 de junio de 2021, las importaciones de envíos de un valor inferior a 22 euros en península, Baleares y Ceuta estaban exentas del pago de tributos, se aplicaba franquicia. No obstante, los envíos con franquicia de IVA sí estaban sujetos a tramitación aduanera. Correos prestaba este servicio de forma gratuita a los destinatarios.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Modificación de la normativa IVA/IPSI (en Ceuta). El 1 de julio de 2021 se produjo un cambio legislativo: desapareció la franquicia de IVA (IPSI en Ceuta). De modo que desde esa fecha:
  - Todos los envíos (nacionales e internacionales) que contienen mercancía están sujetos a tramitación aduanera de importación en todos los territorios nacionales, en los casos que marca la ley.
  - Todos los envíos que contengan mercancía pagan tributos desde el primer céntimo, con independencia de su valor:
    - Aplicable a las importaciones en Península (IVA).
    - Aplicable a las importaciones en Ceuta y Melilla (IPSI).
    - En Canarias solo se pagan tributos a partir de 150 euros con las excepciones que marca la ley:
      - Los envíos de mercancía de un valor inferior a 150 euros como norma general no pagan tributos a la importación en Canarias, salvo en las excepciones que marca la ley.
      - Excepciones: perfumes y colonias, tabaco, alcohol o en general mercancía sujeta a AIEM.

11.4.2. Importación en península a partir del 1/7/2021

Desaparición de la franquicia de IVA

Con la modificación de la normativa IVA de 30/6/2021 y la desaparición de la franquicia de 22 euros, se produjeron las siguientes novedades que afectan a la operativa de los envíos postales con tratamiento aduanero:

Primera

- Pagan tributos, independientemente del valor, todos los envíos que contengan mercancía, B2C, con origen en terceros países (no UE), con destino Península y Baleares, y a los que no sea de aplicación exención a la que, por su naturaleza, se puedan acoger.
  - Desaparece la franquicia de IVA para los envíos de valor menor o igual a 22 euros.
- Cuantía de los impuestos a pagar:
  - Envíos de valor inferior o igual a 150 euros, IVA (21%).
  - Envíos de valor superior a 150 euros IVA + ARANCEL **(IIEE).**
- A la entrega del envío, se cobran las cantidades aduaneras volcadas a SGIE a los destinatarios de los envíos, siempre que se haya declarado con H7 y no se encuentre en régimen IOSS.

Glosario

IIEE: Impuestos especiales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Los destinatarios pueden realizar el pago por una de las siguientes alternativas:
  - En efectivo a la entrega física del envío.
  - Mediante la app antes de la entrega del envío.

Segunda

- Los procedimientos de Correos frente a la aduana se reducen a los dos siguientes: **Bajo valor/H7** y **Ordinario o DUA completo** que no sufre modificaciones respecto a la situación anterior al 1 de julio de 2021.

Nueva declaración de importación para envíos de escaso valor H7

El nuevo procedimiento se aplica a:

- Todos los envíos internacionales y nacionales de **valor menor o igual 150 euros.**
- Siempre que no contengan mercancía que por Ley pudiera estar sujeta a controles de sanidad, farmacia, calidad, al pago de Impuestos especiales (tabaco o alcohol) y el destinatario sea un particular.

Para envíos internacionales, la declaración de importación H7 se genera a partir de los datos comunicados por el operador postal de origen a Correos (ITMATT/avance electrónico de datos) y contiene de forma exclusiva los datos del CN22/23 grabados a la admisión en el país de origen.

Para envíos nacionales con origen en Canarias, Ceuta y Melilla

- La declaración de importación Bajo Valor se genera a partir de los datos grabados en la admisión (IRIS y demás sistemas de admisión) al cumplimentarse el CN22/23 (ITMATT «doméstico»).
- **Es muy importante recordar que no cargar los datos CN22/23 en el momento de la admisión puede implicar la pérdida de calidad de la entrega de los envíos nacionales con tratamiento aduanero.**
  - Es obligatoria la carga manual de los datos «aguas abajo».
  - El «retraso en el despacho ante la Aduana y salida a reparto» es también consecuencia adversa de no haber cargado los datos del CN22/23.

Ventajas económicas y operativas del nuevo sistema H7

- Ahorro de costes gracias al avance electrónico de datos por el operador de origen (envíos internacionales) o a la carga en IRIS de los datos del CN23/22 (envíos nacionales con tratamiento aduanero). Así, se evitan las cargas manuales de los datos en Barajas o en las cabeceras de zonas aduaneras de Canarias y Ceuta.
- Reducción drástica de la tarifa de Correos por la gestión aduanera a pagar por el destinatario.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Agilización del trámite aduanero:
  - Se inicia desde antes de la salida del envío de origen.
  - Se comunica el envío para la autorización de carga a efectos de seguridad para los envíos internacionales.
  - Antes de la llegada se comunica el envío a la aduana para hacer la predeclaración fiscal para envíos nacionales e internacionales.

Una vez que la aduana acepta el mensaje de Bajo Valor, cuando se entrega el envío, el destinatario debe pagar (en efectivo, al momento de la entrega, o vía app) las siguientes cantidades aduaneras que están volcadas en SGIE:

- IVA a la importación, calculado sobre el valor del CN22/23 (se aplica el 21%).
- Una tarifa por la gestión ante la aduana del mensaje H7.

Procedimiento ordinario

El procedimiento ordinario generaba deuda tributaria por IVA. Desde el 1 de julio de 2021 se aplica de la misma forma que en el periodo anterior, ya que no fue afectado por el cambio normativo.

El procedimiento ordinario se aplica a envíos de **valor superior a 150 euros** o cuando el destinatario sea una persona jurídica.

También se aplica si el envío contiene mercancía sujeta a controles de sanidad y farmacia o a impuestos especiales (tabaco, alcohol, etc.), con independencia de su valor.

El procedimiento se inicia a la llegada del envío al ADT de Correos en Barajas, donde queda estacionado hasta que el destinatario cumpla con los tributos a la importación pagando el presupuesto generado por Correos.

Descripción del procedimiento.

- Correos manda un **aviso de llegada** por medio de Carta Urgente al destinatario para que este aporte la documentación aduanera.
- El destinatario aporta la documentación necesaria para el despacho de importación por **DUA completo** (factura, justificante de pago, DNI y autorización de despacho a Correos ante la aduana).
- Correos genera y manda al destinatario un presupuesto con los gastos que este debe pagar (tributos y tarifas de Correos).
- El destinatario paga el presupuesto a Correos a través de una de las siguientes vías:
  - Trasferencia bancaria
  - App de Correos

Glosario

ADT: Almacén de depósito temporal.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Correos presenta el DUA de importación ante la aduana.
  - Aceptado por la aduana el DUA con circuito verde, el envío sale a reparto sin pagos pendientes.

11.4.3. Modificación del procedimiento de importación en Canarias

Cuestiones Fiscales Previas

- **Tramitación aduanera.**
  Todos los envíos que se importan en Canarias que contienen mercancía están sujetos a trámites aduaneros de importación con independencia de su valor y de su origen (envíos nacionales e internacionales).

- **Pago de Tributos: dos supuestos.**
  - Todos los envíos (nacionales o internacionales) conteniendo mercancía de **valor superior a 150 euros están obligados a pagar «algún» tributo a la importación como norma general.**
  - Todos los envíos (nacionales e internacionales) **de valor inferior o igual a 150 euros están exentos del pago de tributos.**

EXCEPCIÓN: salvo que contengan perfumes, colonias, mercancía sujeta Impuestos Especiales (tabaco, alcohol), controles paraduaneros o se trate de mercancía sujeta a AIEM **aunque su valor sea igual o menor de 150 euros.**

- **Obligado tributario: el destinatario del envío.**
  - Solo el destinatario puede liberar los envíos en caso de reconocimiento por la aduana.

Procedimientos aduaneros de importación en Canarias: tres tipos

Existen tres tipos de procedimientos aduaneros: para envíos de escaso valor H7, Simplificado y Ordinario.

1. Procedimiento para envíos de escaso valor H7: genera deuda tributaria

Se aplica a envíos nacionales o internacionales de cualquier origen, con un valor inferior o igual a 150 euros, que no contengan mercancía sujeta a controles de sanidad, farmacia, controles paraduaneros ni que contengan perfumes, colonias o cualquier mercancía sujeta a AIEM, etc.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Una vez aceptado por la aduana el mensaje de Bajo Valor H7 **con circuito verde**, el destinatario no paga ningún tributo.

  – Correos formaliza la declaración aduanera en base a la información del ITMATT (del operador de origen para envíos internacionales) o ITMATT doméstico (para envíos nacionales generado desde la admisión con la grabación de los datos del envío en IRIS).
  – Correos no cobra tarifa alguna por la gestión ante la aduana.
  – **El envío se entrega gratuitamente al destinatario en Canarias.**

2. Procedimiento Simplificado DUA VEXCAN: genera deuda tributaria

Este procedimiento se aplica a envíos que contengan mercancía de un valor superior a 150 euros con origen del resto de España (excepto Ceuta y Melilla) y de la Unión Europea o, que siendo de un valor inferior a 150 euros, contengan mercancía sujeta a control fitosanitario de entrada en Canarias, a impuestos especiales (tabaco o alcohol), o que se trate de perfumes, colonias o cualquier mercancía sujeta al arbitrio insular de entrega de mercancía (AIEM).

- Correos formaliza la declaración de aduana de DUA Simplificado VEXCAN con la factura que al momento de la admisión haya facilitado el remitente.
- La factura es imprescindible para formalizar el despacho aduanero de importación para envíos remitidos por empresas, al margen del CN22/23, que es obligatorio.

Una vez que la aduana acepta el mensaje de DUA SIMPLIFICADO VEXCAN:

- Correos cobra al destinatario en Canarias, al momento de la entrega, las cantidades aduaneras volcadas a SGIE, es decir:

  – Tarifa por la gestión DUA ante la aduana.
  – Tributos a la importación:

    - IGIC a la importación y resto de los tributos (AIEM y Recargo Minorista).

  El envío no se estaciona, sino que sale a reparto con la admisión del mensaje por la aduana.

3. Procedimiento DUA Ordinario: genera deuda tributaria (arancel, IGIC, etc.)

Se aplica a envíos de origen de terceros con un valor superior o igual a 150 euros o a aquellos otros envíos cuyo valor sea inferior a 150 euros y que contenga mercancía con las siguientes características: que esté sujeta a IIEE; que esté sujeta a controles de sanidad, farmacia, calidad, fitosanitarios, AIEM; que se trate de colonias, perfumes o alcohol.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- El procedimiento se inicia al momento de la llegada del envío a la Oficina de Cambio de Barajas.
- Generación de tránsito aduanero hasta Canarias bajo control de la aduana.
- Llegada del medio de transporte hasta Canarias. Comunicación a la aduana de la llegada a destino (Las Palmas o Tenerife).
- Estacionamiento de los envíos en los ADT de Las Palmas o Tenerife hasta que el destinatario se ocupe de la importación.

Descripción del Procedimiento Ordinario (idéntico al de península)

- Correos manda un aviso de llegada al destinatario (Carta Urgente).
- Destinatario aporta a Correos la documentación necesaria para el despacho (factura, justificante de pago, DNI y autorización de despacho a Correos ante la aduana).
- Correos manda al destinatario un presupuesto con los gastos que este debe pagar (tributos y tarifas de Correos).
- El destinatario paga el presupuesto a Correos a través de una de las siguientes vías:
  - En oficina.
  - Trasferencia bancaria.
  - App de Correos.
- Correos presenta el DUA de importación ante la aduana.
  - Aceptado por la aduana el DUA con circuito verde, el envío sale a reparto sin pagos pendientes.

11.4.4. Procedimiento de importación en Ceuta

Antecedentes legales

- Cualquier envío nacional o internacional que contenga mercancía que se importe en Ceuta está sujeto a trámites aduaneros de importación, con independencia de su origen, valor, condición del destinatario o destino de la mercancía.
- Todos los envíos nacionales o internacionales de importación en Ceuta que contengan mercancía tributan a la entrada con independencia de su valor. Rige el mismo principio que la importación en territorio de península y Baleares.
- Obligado tributario: el destinatario del envío. Solo el destinatario puede liberar los envíos en caso de reconocimiento por la aduana.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Procedimientos de importación en Ceuta

1. Procedimiento de Bajo Valor o mensaje H7: genera deuda tributaria por IPSI

- Se aplica a envíos que contengan mercancía de valor inferior o igual a 150 euros, que a su vez no contengan mercancía sujeta a controles de sanidad, farmacia, controles paraduaneros. Además, el destinatario debe ser una persona física.
- También se aplica a envíos de origen nacional, comunitario y de terceros que contengan mercancía.
- Correos formaliza la declaración aduanera de Bajo Valor H7 en base a lo siguiente:
  - La información del ITMATT (del operador de origen para envíos internacionales).
  - La información del ITMATT doméstico (para envíos nacionales generado desde la admisión con la grabación de los datos del envío en IRIS).
- Aceptado por la aduana el mensaje de Bajo Valor H7 **con circuito verde**:
  - Correos cobra su tarifa además del IPSI a la importación.
  - El destinatario ceutí puede pagar de las siguientes maneras:
    - En efectivo, al momento de la entrega del envío.
    - A través de la app de Correos.

2. Procedimiento Ordinario: DUA Completo

Existen dos posibilidades con Correos:

A) Primera

Si el envío llega hasta Ceuta con una factura que contenga todos los datos necesarios para formalizar el DUA (es imprescindible el NIF del importador/destinatario).

- Correos formaliza y presenta el DUA ante la aduana de forma telemática.
- Una vez aceptado por la aduana con circuito verde, el envío sale a reparto para cobrar:
  - La tarifa de Correos por la gestión del DUA.
  - El IPSI a la importación, salvo que el destinatario ceutí se encuentre acogido al sistema de pago diferido que prevén las ordenanzas municipales de Ceuta.
- Formas de pago disponibles para el destinatario:
  - En efectivo, al momento de la entrega del envío.
  - Por medio de la app (de próxima implantación en Ceuta).
- En el acto de la entrega del envío, Correos facilita al destinatario los siguientes documentos:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Modelo 090 de la Consejería de Hacienda de Ceuta.
- Ejemplar 08 del DUA de Importación en Ceuta.
- Documento de Levante.

B) Segunda

Si Correos no dispone de todos los datos para formalizar el DUA de importación en Ceuta. No llega una factura de la mercancía. Falta el NIF del importador.

- El envío se estaciona y Correos remite un aviso de llegada al destinatario por Carta Ordinaria solicitando que le aporte a Correos la factura, el justificante de pago, la copia del NIF del destinatario y la autorización de despacho a Correos.
- El destinatario aporta la documentación solicitada. Correos formaliza el DUA de importación y lo presenta a la aduana.
- Aceptado por la aduana con circuito verde; salida a reparto del envío con cantidades a cobrar al destinatario:
  - Tarifa de Correos por la gestión del DUA.
  - IPSI a la importación, salvo que el destinatario ceutí se encuentre acogido al sistema de pago diferido que prevén las ordenanzas municipales de Ceuta.
- Formas de pago por el destinatario:
  - En efectivo, a la entrega del envío.
  - Por medio de la app (de próxima implantación en Ceuta).
- En el acto de la entrega del envío, Correos facilita al destinatario los siguientes documentos:
  - Modelo 090 de la Consejería de Hacienda de Ceuta.
  - Ejemplar 08 del DUA de Importación en Ceuta.
  - Documento de Levante.

3. Autodespacho y otros: tarifa de cesión de documentos

En aquellos casos en que el destinatario de Ceuta decida rehusar el servicio de gestión aduanera de Correos y opte por autorizar a otro representante aduanero diferente de Correos o autodespacharse, deberá facilitar a Correos la siguiente documentación:

- Factura firmada por la aduana o, en su defecto, el ejemplar 08 del DUA de importación.
- Justificante de pago del Modelo 090 a la Consejería de Hacienda de Ceuta.

Además, deberá abonar a Correos la tarifa de cesión de documentos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

11.4.5. DUA de exportación

El DUA de exportación es una declaración aduanera que se presenta a la aduana española antes de la salida física de los envíos y que permite a los remitentes —empresas o autónomos— aplicarse los beneficios fiscales a los que tienen derecho según la ley, para desgravarse el IVA/IGIC soportado.

El DUA de exportación es un producto que ofrece Correos a sus clientes de península, Baleares y Canarias. No es de carácter obligatorio para los envíos postales.

Los clientes que decidan la contratación de este producto deberán autorizar a Correos como su representante aduanero.

Procedimiento de autorización de despacho:

- Clientes de pago en oficinas: deberán presentar a la admisión el formulario de exportación firmado y sellado junto a la factura de la mercancía sin IVA/IGIC. El formulario de exportación se descarga desde la web de Correos.
- Clientes de contrato: deberán presentar a la admisión el formulario de exportación firmado y sellado junto a la factura de la mercancía sin IVA/IGIC. El formulario de exportación se descarga desde la Oficina Virtual previa firma del Anexo 97.

Una vez presentado el DUA de exportación ante la aduana de salida, Correos remitirá al cliente el ejemplar 03 del DUA de exportación por carta ordinaria.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Tema 12

Normas de cumplimiento: Protección de datos. Prevención de Blanqueo de Capitales. Compromiso ético y transparencia. Seguridad de la Información y Ciberseguridad

Contenido

12.1. Protección de datos
12.1.1. Introducción
12.1.2. Pilares de la protección de datos
12.1.3. Derechos de los interesados en protección de datos
12.1.4. Obligaciones por parte de las empresas en materia de protección de datos
12.1.5. Régimen de sanciones

12.2. Prevención de blanqueo de capitales
12.2.1. Conceptos
12.2.2. Marco legal de la PBC
12.2.3. La estructura de la prevención en Correos
12.2.4. Nuestras obligaciones en materia de PBC
12.2.5. Fraude y estafas

12.3. Compromiso ético y transparencia
12.3.1. Cumplimiento normativo
12.3.2. Transparencia

12.4. Seguridad de la información y ciberseguridad
12.4.1. Introducción
12.4.2. Buenas prácticas y hábitos en el puesto de trabajo
12.4.3. Decálogo de seguridad

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

12.1. Protección de datos

12.1.1. Introducción

Protección de datos como derecho fundamental

Según el Diccionario Lengua Española (DLE), los **derechos fundamentales** son derechos que, por ser inherentes a la dignidad humana y por resultar necesarios para el libre desarrollo de la personalidad, son normalmente recogidos por las constituciones modernas asignándoles un valor jurídico superior.

La protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de los datos es un derecho fundamental protegido por el artículo 18.4 de la Constitución Española de 1978, denominado por la jurisprudencia constitucional como derecho fundamental a la protección de datos personales.

> Artículo 18 CE:
>
> 1. Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
>
> 2. El domicilio es inviolable. Ninguna entrada o registro podrá hacerse en él sin consentimiento del titular o resolución judicial, salvo en caso de flagrante delito.
>
> 3. Se garantiza el secreto de las comunicaciones y, en especial, de las postales, telegráficas y telefónicas, salvo resolución judicial.
>
> 4. La ley limitará el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos.

La Sentencia de 292/2000 del Tribunal Constitucional considera el derecho fundamental a la protección de datos personales como un derecho autónomo e independiente del derecho a la intimidad, que consiste en un poder de disposición y de control sobre los datos personales que faculta a la persona para decidir cuáles de estos datos quiere proporcionar a un tercero (sea el Estado o un particular), qué datos puede ese tercero recoger, además, ese derecho permite conocer a la persona que tiene sus datos personales y para qué los tiene, pudiendo oponerse a esa posesión o uso.

Asimismo, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, de 18 de diciembre de 2000, reconoce en su artículo 8 como derecho fundamental el derecho a la protección de datos de carácter personal.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Normativa comunitaria: Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas y a la libre circulación de estos datos (en adelante RGPD o Reglamento General de Protección de Datos o Reglamento Europeo)

A) ¿Por qué surge el RGPD?

La rápida evolución tecnología y la globalización han planteado nuevos retos para la protección de datos personales. La magnitud de la recogida e intercambio de los datos ha aumentado de manera significativa. La tecnología permite que tanto las empresas privadas como las autoridades públicas utilicen datos personales a una escala sin precedentes a la hora de realizar sus actividades. Las personas difunden un volumen cada vez mayor de información personal a escala mundial. La tecnología ha transformado tanto la economía como la vida social, y ha de facilitar aún más la libre circulación de datos personales dentro de la Unión y la transferencia a terceros países y organizaciones internacionales, garantizando al mismo tiempo un elevado nivel de protección de datos personales.

B) ¿Cuál es el objeto de la norma? Directiva 95/46/CE versus RGPD

Con la anterior normativa europea de protección de datos, la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos y a la libre circulación de estos datos, la protección de datos en el territorio de la Unión se aplicaba de manera fragmentada, existiendo una percepción generalizada entre la opinión pública de que existen riesgos importantes en la protección de las personas físicas, en particular en relación con las actividades en línea.

Para una mejor comprensión, consideramos oportuno aclarar que las directivas europeas son actos legislativos que establecen objetivos que todos los países de la UE deben cumplir, si bien corresponde a cada país elaborar sus propias leyes sobre cómo alcanzar esos objetivos. En cambio, los Reglamentos Europeos son actos legislativos vinculantes y deben aplicarse en su integridad en toda la Unión Europea. El Reglamento Europeo es una norma directamente aplicable a los países miembros de la Unión Europea, que no requiere de normas internas de transposición —como si lo requieren las directivas europeas— ni tampoco, en la mayoría de los casos, de normas de desarrollo o aplicación.

La aprobación del Reglamento General de Protección de Datos o RGPD pretende garantizar un nivel coherente de protección de las personas físicas en toda la Unión y evitar diferencias que dificulten la libre circulación de datos personales dentro del mercado interior; para ello es necesario un reglamento que proporcione seguridad jurídica y transparencia de los operadores económicos —como las empresas— y ofrezca a las personas físicas de todos los Estados miembros el mismo nivel de derechos y obligaciones exigibles y de responsabilidad para los responsables y encargados del tratamiento, con el fin de garantizar una

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

supervisión coherente del tratamiento de datos personales y sanciones equivalentes en todos los Estados miembros.

El Reglamento General de Protección de Datos ha procedido a reforzar la seguridad jurídica y transparencia.

Con la aprobación del Reglamento General de Protección de Datos en lugar de la Directiva, la Unión Europea ha querido asegurarse de que se ofrezca a las personas físicas de todos los Estados miembros el mismo nivel de derechos y obligaciones exigibles y de responsabilidad para los responsables y encargados del tratamiento, con el fin de garantizar una supervisión coherente del tratamiento de datos personales y sanciones equivalentes para todos ellos.

El Reglamento General de Protección de Datos establece las normas relativas a la protección de datos en lo que respecta al tratamiento de datos personales y las normas relativas a la circulación de tales datos.

Legislación española: Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales (en adelante LOPDGDD o legislación española)

A) ¿Por qué surge la LOPDGDD?

La LOPDGDD es la ley española en materia de protección de datos de carácter personal.

Si bien el Reglamento Europeo es una norma de aplicación general a toda la Unión Europea, esta ha permitido que sus normas sean especificadas o restringidas por el derecho de la Unión o el de los Estados miembros en la medida en que sea necesario por razones de coherencia y para que las disposiciones nacionales sean comprendidas por sus destinatarios. Los reglamentos, pese a su característica de aplicabilidad directa en los países miembros de la Unión Europea, en la práctica, pueden exigir en algunos supuestos de otras normas internas complementarias para hacer plenamente efectiva su aplicación.

Entre los objetivos de la LOPDGDD está adaptar el ordenamiento jurídico español al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y completar sus disposiciones.

12.1.2. Pilares de la protección de datos

Definiciones

Datos personales: toda información sobre una persona física identificada o identificable («el interesado»); se considerará **persona física identificable** a toda persona cuya identidad

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona.

Ejemplos de datos de carácter personal: nombre, apellidos de una persona, la matrícula de un coche, el número de teléfono, la dirección de correo electrónico, el número de su documento nacional de identidad (DNI), la dirección IP, etc.

Tratamiento: cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción.

Ejemplo: la mera visualización por el empleado de una oficina de Correos de los datos personales contenidos en el documento nacional de identidad de una persona es un tratamiento de datos de carácter personal.

Elaboración de perfiles: toda forma de tratamiento automatizado de datos personales consistente en utilizar datos personales para evaluar determinados aspectos personales de una persona física, en particular para analizar o predecir aspectos relativos al rendimiento profesional, situación económica, salud, preferencias personales, intereses, fiabilidad, comportamiento, ubicación o movimientos de dicha persona física.

La elaboración de perfiles está formada por **tres elementos:**

(i) Debe ser una forma automatizada de tratamiento.
(ii) Debe llevarse a cabo con respecto a datos personales.
(iii) El objetivo debe ser evaluar aspectos personales sobre una persona física.

La elaboración de perfiles tiene muchas aplicaciones, entre ellas las comerciales; puede utilizarse para personalizar servicios y productos a fin de armonizarlos con las necesidades individuales. No obstante, ello puede plantear riesgos importantes para los derechos y libertades de las personas, lo que requiere de unas garantías adecuadas.

Seudonimización: es el tratamiento de datos personales de manera tal que ya no puedan atribuirse a un interesado sin utilizar información adicional, siempre que dicha información adicional figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona física identificada o identificable.

Un dato seudonimizado sigue teniendo la consideración de dato de carácter personal, por lo que estos datos continúan estando bajo la protección de la normativa de protección de datos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Fichero: todo conjunto estructurado de datos personales, accesibles con arreglo a criterios determinados, ya sea centralizado, descentralizado o repartido de forma funcional o geográfica.

Este sería el caso de un archivador físico o de una base de datos electrónica que contenga contratos firmados por los clientes y ordenados mediante criterios alfabéticos, geográficos, etc.

Responsable del tratamiento (o **responsable**): la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento; si el derecho de la Unión o el de los Estados miembros determina los fines y medios del tratamiento, el responsable del tratamiento o los criterios específicos para su nombramiento podrá establecerlos el derecho de la Unión o de los Estados miembros.

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos es responsable del tratamiento de los datos de los clientes (datos identificativos y datos de contacto del remitente y destinario del envío postal) que van a la oficina a enviar una carta certificada a un tercero.

Encargado del tratamiento (o **encargado**): la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

La empresa contratada por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos para la prestación de los servicios informáticos necesarios para el normal funcionamiento de los servicios de Correos sería una encargada del tratamiento, actuando dicha empresa en nombre y por cuenta de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos.

Corresponsable: cada uno de los responsables, dos o más, que determinan conjuntamente los objetivos y los medios de tratamiento.

Por ejemplo, en el ámbito de los sistemas comunes de información crediticia, el tratamiento de datos relativos a incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito, la legislación española considera que las empresas que mantengan el sistema común de información y las acreedoras son corresponsables del tratamiento.

Tercero: es la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u organismo distinto del interesado, del responsable del tratamiento, del encargado del tratamiento y de las personas autorizadas para tratar los datos personales bajo la autoridad directa del responsable o del encargado.

Destinatario: es la persona física o jurídica, autoridad, servicio u otro organismo al que se comuniquen datos personales, se trate o no de un tercero.

No obstante, no se considerarán destinatarios las autoridades públicas que puedan recibir datos personales en el marco de una investigación concreta de conformidad con el derecho de la Unión o de los Estados miembros; el tratamiento de tales datos por dichas autoridades públicas será conforme con las normas en materia de protección de datos aplicables a los fines del tratamiento.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Consentimiento del interesado: es toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que el interesado acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen.

El Reglamento General de Protección de Datos excluye lo que se conocía como **consentimiento tácito** o **presunto** —aquel que se presume con motivo del silencio del interesado o la inacción del titular de los datos de carácter personal—.

Ahora el consentimiento ha de darse mediante un acto afirmativo claro que refleje una manifestación de voluntad libre, específica informada e inequívoca del interesado de aceptar el tratamiento de los datos de carácter personal que le conciernen. Por tanto, el silencio, las casillas ya marcadas o la inacción no deben constituir consentimiento.

Violación de la seguridad de los datos personales: toda violación de la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.

Por ejemplo, el envío de un correo electrónico a varios clientes de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos sin incluir las direcciones electrónicas en copia oculta, o la entrega de un envío postal por error a una persona distinta del destinario constituyen, ambos, una brecha de seguridad.

Datos biométricos: datos personales obtenidos a partir de un tratamiento técnico específico, relativos a las características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona física que permitan o confirmen la identificación única de dicha persona, como imágenes faciales o datos dactiloscópicos.

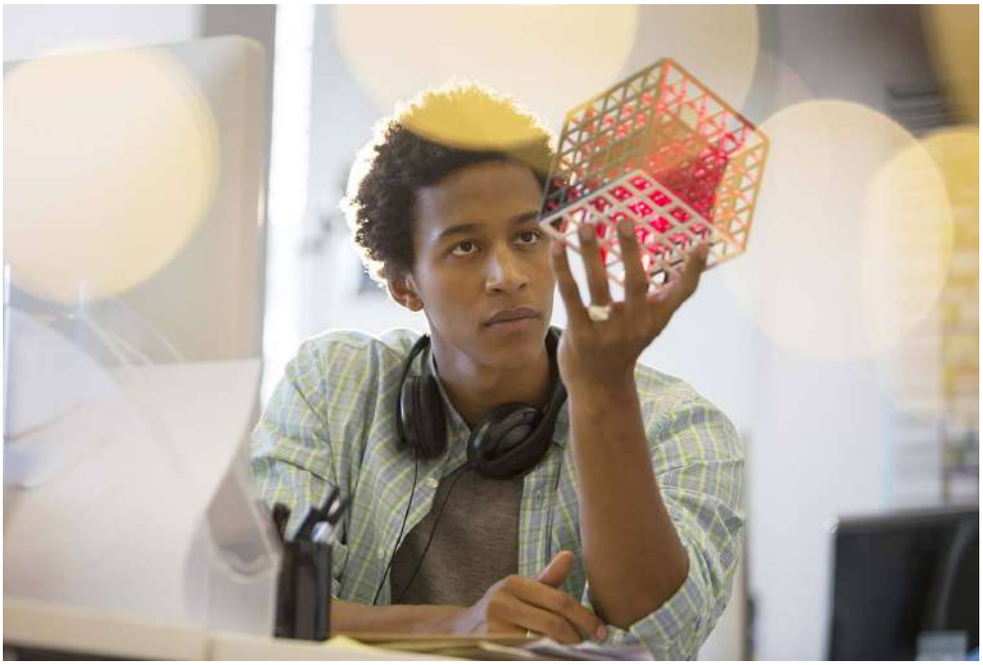
Datos relativos a la salud: datos personales relativos a la salud física o mental de una persona física, incluida la prestación de servicios de atención sanitaria, que revelen información sobre su estado de salud.

Autoridad de control: autoridad pública independiente encargada de supervisar la aplicación de la normativa de protección de datos con el fin de proteger los derechos y libertades fundamentales de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento y de facilitar la libre circulación de datos en la Unión.

En España, la autoridad pública de control de ámbito estatal en materia de protección de datos es la Agencia Española de Protección de Datos. Asimismo, existen autoridades autonómicas de protección de datos, que pueden ejercer las funciones y potestades recogidas en la normativa de protección de datos sobre los tratamientos de datos personales de los que sean responsables, entre otras, las entidades integrantes del sector público de las comunidades autónomas o de las entidades locales incluidas en su ámbito territorial.

Interesado: persona física titular de los datos que sean objeto de tratamiento.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Comité Europeo de Protección de Datos: órgano de la Unión Europea encargado de asesorar y garantizar la aplicación uniforme del Reglamento General de Protección de Datos. El Comité Europeo sustituye al anterior Grupo de Trabajo del artículo 29 que fue creado con la Directiva 95/46 ya derogada. No obstante, las directrices y recomendaciones emitidas por el Grupo de Trabajo del artículo 29, emitidas con anterioridad a la entrada en vigor del Reglamento General de Protección de Datos, siguen siendo válidas, teniendo un importante valor doctrinal.

Principios en protección de datos

Los principios en protección de datos deben aplicarse a toda la información relativa a una persona física identificada o identificable.

El artículo 5 del RGPD establece los principios en materia de protección de datos siendo estos los siguientes:

I) Principio de licitud, lealtad y transparencia. Los datos han de ser tratados de manera lícita, leal y transparente. Para que el tratamiento sea lícito, los datos personales deben ser tratados con el consentimiento del interesado o sobre alguna otra base legítima establecida conforme a Derecho.

Las bases legítimas del tratamiento de datos serán objeto de estudio en unidades posteriores.

El principio de lealtad está relacionado con el principio de transparencia y la finalidad. Los datos personales solo pueden utilizarse para la finalidad específica que ha sido

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

informada a los interesados, no pudiendo ser utilizado para otra finalidad distinta a la que ha sido informada.

Para las personas —los interesados— debe quedar totalmente claro que se están recogiendo, utilizando, consultando o tratando de otra manera sus datos personales, así como la medida en que dichos datos son o serán tratados.

El principio de transparencia exige que toda la información y comunicación relativa al tratamiento de dichos datos sea fácilmente accesible y fácil de entender por los interesados y que se utilice un lenguaje sencillo y claro.

El elemento de fácil acceso se refiere a que el interesado no debe tener que buscar la información, sino que debe reconocer inmediatamente dónde y cómo acceder a esta información, por ejemplo, facilitándosela directamente al interesado, incluyendo un enlace a la información en materia de protección de datos, en una declaración o aviso de privacidad en línea estructurado en niveles, en la sección de preguntas frecuentes, mediante ventanas emergentes, etc.

Aunque se utilice un enfoque por niveles o capas de información —tal y como veremos más adelante— toda la información dirigida a los interesados debe estar a su disposición en un único lugar o documento completo único al que los usuarios puedan acceder con facilidad en caso de que deseen consultar toda la información que les incumbe.

¿En qué momento debe facilitarse la información en materia de protección de datos en cumplimiento del principio de transparencia? La información debe facilitarse en fase inicial del tratamiento, es decir, en el momento de la recogida de los datos de carácter personal de los interesados.

Por ejemplo, al rellenar un formulario en una página web o en una oficina de Correos, o al recoger los datos en un dispositivo electrónico.

Facilitar la información al interesado en materia de datos de carácter personal y hacerlo de manera oportuna es un aspecto fundamental de la obligación de transparencia y la obligación de tratamiento leal de los datos.

Cuando los datos de carácter personal sean facilitados por el interesado, la información que hay que facilitarle al interesado ha de ser en el momento en el que los datos personales se obtengan. Asimismo, el responsable del tratamiento debe observar los mismos principios cuando comunica el aviso de privacidad o política de protección de datos como cuando se produce cualquier cambio sustancial o importante que se introduzca posteriormente en esta política o aviso. Por ejemplo: habría de comunicarse un cambio en la forma en la que los interesados pueden ejercer sus derechos.

II) Principio de limitación de la finalidad. Los datos serán recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos y no serán tratados ulteriormente de manera incompatible con dichos fines, es decir, no pueden recogerse los datos para finalidades indeterminadas o genéricas, abstractas, implícitas o ilegítimas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Asimismo, es importante indicar que los datos personales solo deben tratarse si la finalidad del tratamiento, es decir, el motivo por el que recogemos dichos datos, no pudiera lograse razonablemente por otros medios.

III) Principio de minimización de los datos. De acuerdo con este principio, los datos han de ser adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario para los fines para los que son tratados, y en particular se debe garantizar que se limite a un mínimo estricto su plazo de conservación.

Los datos que se recaben han de ser los estrictamente necesarios para la finalidad para la cual van a ser tratados, no pudiendo ser recogidos datos de carácter personal, previendo que nos puedan ser útiles en un futuro o porque la aplicación a través de la cual se están recabando dichos datos tiene una configuración determinada.

Por ejemplo, si para contratar un servicio postal es necesario conocer el nombre, apellidos y dirección postal del remitente y destinatario del envío, y le preguntamos si tiene hijos, se estaría incumpliendo el principio de minimización de datos.

Por último, conviene indicar que el principio de minimización de datos está muy relacionado con la protección de datos desde el diseño y por defecto tal y como veremos más adelante.

IV) Principio de exactitud. Los datos han de ser exactos y, si fuera necesario, actualizados. Las organizaciones han de adoptar todas las medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación indebida los datos personales que sean inexactos con respecto a los fines para los que se tratan.

A estos efectos, de conformidad con el regulador español, no será imputable al responsable del tratamiento, siempre que este haya adoptado todas las medidas razonables para que se suprima o rectifique sin dilación la inexactitud de los datos personales con respecto a los fines a los que se tratan siempre que, entre otros supuestos, los datos inexactos hubiesen sido obtenidos por el responsable directamente del afectado, o fuesen sometidos a tratamiento por el responsable por haberlos recibido de otro responsable en virtud del ejercicio por el afectado del derecho a la portabilidad tal y como veremos más adelante.

V) Principio de limitación del plazo de conservación. Los datos han de ser mantenidos de forma que se permita la identificación de los interesados durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento de los datos personales.

Los datos de carácter personal no pueden conservarse de forma indefinida; el responsable del tratamiento ha de analizar el plazo para el cual es estrictamente necesario el tratamiento de los datos para el cumplimiento de las finalidades para las que fueron recabados, debiendo ser dichos datos bloqueados durante el plazo de prescripción de las acciones y posteriormente borrados o destruidos de forma definitiva de los sistemas informáticos o de los archivos en papel.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

VI) Principio de integridad y confidencialidad. Los datos han de ser tratados de tal manera que se garantice una seguridad adecuada de los datos personales, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas, para impedir el acceso o uso no autorizado de dichos datos y del equipo utilizado para el tratamiento.

Los empleados de Correos juegan un papel fundamental en la aplicación de las medidas de seguridad técnicas y organizativas para evitar el tratamiento no autorizado o ilícito, pérdida o destrucción o daño accidental, durante el tratamiento o uso de los datos de carácter personal en el desempeño de sus funciones. Por ejemplo, custodiando las contraseñas de acceso a los sistemas de información de forma segura, no compartiendo con terceros las claves de acceso a los sistemas, no dejando a la vista de un tercero documentos en papel o una pantalla que pudieran contener datos de carácter personal.

Los responsables y encargados del tratamiento de datos, así como todas las personas que intervengan en cualquier fase, como podrían ser empleados que tengan funciones de servicios de atención al cliente o carteros, estarán sujetos en todo momento al deber de confidencialidad.

La obligación de confidencialidad general señalada en el apartado anterior será complementaria de los deberes de secreto profesional de conformidad con su normativa aplicable.

Si un empleado hubiera accedido a datos personales en el ejercicio de sus funciones, únicamente habrá de tratarlos para el cumplimiento de sus funciones, prohibiéndose, en cualquier caso, su utilización para fines distintos o su comunicación, ni siquiera para su conservación a terceros.

Las obligaciones de confidencialidad anteriormente referidas se mantendrán aun cuando hubiese finalizado la relación del obligado con el responsable o encargado del tratamiento, es decir, se mantendrán de forma indefinida.

VII) Principio de responsabilidad proactiva. De acuerdo con este principio, el responsable del tratamiento será responsable del cumplimiento de los principios anteriormente señalados y deberá ser capaz de demostrar su cumplimiento.

El principio de responsabilidad proactiva constituye una de las mayores innovaciones del RGPD para los responsables del tratamiento y se proyecta sobre todas las obligaciones de las organizaciones.

El RGPD describe este principio como la necesidad de que el responsable del tratamiento aplique medidas técnicas y organizativas apropiadas a fin de garantizar y

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

poder demostrar que el tratamiento de los datos es conforme con la normativa de protección de datos.

El responsable del tratamiento ha de poder demostrar ante los interesados y ante las autoridades de supervisión —la Agencia Española de Protección de Datos en el caso de España— que las medidas aplicadas son adecuadas al tratamiento de los datos y que se cumplen con los principios de protección de datos de carácter personal.

Este principio exige una actitud consciente, diligente y proactiva por parte de las organizaciones frente a todos los tratamientos de datos personales que lleven a cabo.

Bases legítimas del tratamiento de datos

De conformidad con la normativa de protección de datos, tal y como hemos apuntado al hablar sobre el principio de licitud, **el tratamiento solo será lícito** si se cumple al menos una de las siguientes **condiciones:**

- el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos;
- el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales;
- el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento;
- el tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física;
- el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una **misión realizada en interés público** o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento;
- el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño.

Consentimiento

El consentimiento debe darse mediante un acto afirmativo claro que refleje una manifestación de **voluntad libre, específica, informada e inequívoca** del interesado de aceptar el tratamiento de datos de carácter personal que le conciernen, como una declaración por escrito, inclusive por medios electrónicos, o una declaración verbal.

Esto podría incluir marcar una casilla de un sitio web en internet, escoger parámetros técnicos para la utilización de servicios de la sociedad de la información, o cualquier otra declaración o conducta que indique claramente en este contexto que el interesado acepta

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

la propuesta de tratamiento de sus datos personales. Por tanto, el silencio, las casillas ya marcadas o la inacción no deben constituir consentimiento.

Para poder tratar los datos, el titular debe prestar su **consentimiento,** que debe reunir unas **características** determinadas:

- **Libre.** La concesión de consentimiento no puede estar condicionada, por ejemplo, a la rebaja de un servicio.
  El consentimiento no se considerará libremente prestado cuando el interesado no goza de verdadera o libre elección, o no puede denegar o retirar su consentimiento sin sufrir perjuicio alguno. La noción de desequilibrio entre el responsable del tratamiento y el interesado también se tiene en cuenta en el RGPD. Asimismo, para que el consentimiento sea libre deberá permitirse autorizar por separado las distintas operaciones del tratamiento de datos personales.

- **Específico.** Con este requisito, el regulador quiere asegurarse de que, cuando el tratamiento tenga varias finalidades, se recabe el consentimiento para cada una de ellas. Asimismo, debe haber una clara separación entre la información relacionada con la obtención del consentimiento para las actividades del tratamiento y la información relativa a otras cuestiones.

- **Informado.** Tal y como hemos visto con anterioridad, el principio de transparencia es uno de los requisitos fundamentales, estrechamente vinculado con los principios de lealtad y licitud. Facilitar la información a los interesados antes de obtener su consentimiento es esencial para que puedan tomar decisiones informadas, comprender qué es lo que están autorizando y, por ejemplo, ejercer su derecho a la retirada del consentimiento.
  El Comité Europeo de Protección de Datos opina que se requiere, al menos, la siguiente información para obtener un consentimiento válido:

  (i) Identidad el responsable del tratamiento.
  (ii) La finalidad para la que se quiere recabar el consentimiento.
  (iii) Qué tipo de datos van a recogerse y utilizarse.
  (iv) La existencia del derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento.

- **Inequívoco.** El RGPD establece claramente que el consentimiento requiere una declaración del interesado o una clara acción afirmativa, lo que significa que siempre debe darse el consentimiento mediante una acción o declaración. Debe resultar evidente que el interesado dio su consentimiento a una operación concreta de tratamiento.

Asimismo, el Reglamento Europeo establece las siguientes **condiciones y requisitos para que el consentimiento sea válido:**

- Cuando el tratamiento se base en el consentimiento del interesado, el responsable deberá ser capaz de demostrar que aquel consintió el tratamiento de sus datos personales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Si el consentimiento del interesado se da en el contexto de una declaración escrita que también se refiera a otros asuntos, la solicitud de consentimiento se presentará de tal forma que se distinga claramente de los demás asuntos, de forma inteligible y de fácil acceso y utilizando un lenguaje claro y sencillo.
- No será vinculante ninguna parte de la declaración que constituya infracción del Reglamento Europeo al que nos referimos.
- El interesado tendrá derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento. La retirada del consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento basada en el consentimiento previo a su retirada. Antes de dar su consentimiento, el interesado será informado de ello.
- Será tan fácil retirar el consentimiento como darlo.
- Al evaluar si el consentimiento se ha dado libremente, se tendrá en cuenta, en la mayor medida posible, el hecho de si, entre otras cosas, la ejecución de un contrato, incluida la prestación de un servicio, se supedita al consentimiento al tratamiento de datos personales que no son necesarios para la ejecución de dicho contrato.

Interés legítimo

El interés legítimo de un responsable del tratamiento, incluso el de un responsable al que se puedan comunicar datos personales, o de un tercero, puede constituir una base jurídica para el tratamiento, siempre que no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades del interesado, teniendo en cuenta las expectativas razonables de los interesados basadas en su relación con el responsable.

Tal interés legítimo podría darse, por ejemplo, cuando existe una relación pertinente y apropiada entre el interesado y el responsable, como en situaciones en las que el interesado es cliente o está al servicio del responsable.

En cualquier caso, la existencia de un interés legítimo requeriría una evaluación meticulosa, inclusive si un interesado puede prever de forma razonable, en el momento y en el contexto de la recogida de datos personales, que pueda producirse el tratamiento con tal fin. En particular, los intereses y los derechos fundamentales del interesado podrían prevalecer sobre los intereses del responsable del tratamiento cuando se proceda al tratamiento de los datos personales en circunstancias en las que el interesado no espere razonablemente que se realice un tratamiento ulterior.

El regulador considera que **puede estar amparado en el interés legítimo:**

- El tratamiento de datos de carácter personal estrictamente necesario para la prevención del fraude.
- El tratamiento de datos personales con fines de mercadotecnia directa.
- Los responsables que forman parte de un grupo empresarial o de entidades afiliadas a un organismo central pueden tener un interés legítimo en transmitir datos personales dentro del grupo empresarial para fines administrativos internos, incluido el tratamiento de datos personales de clientes o empleados.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

12.1.3. Derechos de los interesados en protección de datos

Derechos que pueden ejercer los interesados

A) Características

Son **derechos personalísimos:**

- Solo pueden ser ejercitados por el interesado o por su representante.
- Debe acreditarse la solicitud del interesado y, en su caso, de su representante, así como su capacidad de representación.

Plazo de respuesta:

- Deben tramitarse y darse respuesta en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud.
- Se puede solicitar una prórroga de dos meses, siempre que sea necesario (por complejidad o número de solicitudes) y se comunique al interesado los motivos de la dilación en el plazo máximo de un mes desde su solicitud.

Ejercicio gratuito:

- Solo se puede pagar un canon razonable, en función de los costes administrativos afrontados, en caso de reiteraciones injustificadas de su solicitud.
- El responsable podrá, a su elección, negarse a actuar respecto a la solicitud.
- El responsable soportará la carga de demostrar el carácter manifiestamente excesivo o infundado de la solicitud.

Glosario

Derecho de acceso: Derecho que tiene toda persona a obtener información sobre qué datos se están tratando y las características del tratamiento de sus datos personales.

B) Los derechos que pueden ejercer los interesados son los siguientes

Derecho de acceso del interesado

El interesado tendrá derecho a obtener del responsable del tratamiento la confirmación de si se están tratando o no datos personales que le conciernen y, en tal caso, derecho de acceso a los datos personales y, entre otra, a la siguiente información:

- los fines del tratamiento;
- las categorías de datos personales de que se trate;
- los destinatarios o las categorías de destinatarios a los que se comunicaron o serán comunicados los datos personales;
- de ser posible, el plazo previsto de conservación de los datos personales o, de no ser posible, los criterios utilizados para determinar este plazo;
- la existencia del derecho a solicitar del responsable la rectificación o supresión de datos personales, la limitación del tratamiento de datos personales relativos al interesado, o a oponerse a dicho tratamiento;

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control;
- cuando los datos personales no se hayan obtenido del interesado, cualquier información disponible sobre su origen;
- la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, y
- cuando se transfieran datos personales a un tercer país o a una organización internacional, el interesado tendrá derecho a ser informado de las garantías adecuadas relativas a la transferencia.

El responsable del tratamiento facilitará una copia de los datos personales objeto de tratamiento. El responsable podrá percibir por cualquier otra copia solicitada por el interesado un canon razonable basado en los costes administrativos.

El derecho a obtener la copia mencionada en el apartado anterior no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros.

Derecho de rectificación

Posibilidad de rectificar los datos personales que sean inexactos; y, teniendo en cuenta los fines del tratamiento, el interesado podrá completar los datos personales que sean incompletos, inclusive mediante una declaración adicional.

Glosario

Derecho de rectificación: Derecho a través del cual las personas pueden solicitar la modificación de aquella información no veraz o inexacta sobre sí mismos.

Derecho de supresión

El responsable del tratamiento estará obligado a suprimir sin dilación indebida los datos personales cuando concurra, entre otras, alguna de las circunstancias siguientes:

- los datos personales ya no son necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo;
- el interesado retira el consentimiento en el que se basa el tratamiento de sus datos;
- el interesado se opone al tratamiento de sus datos, y no prevalecen otros motivos legítimos para el tratamiento;
- cuando el interesado se opone al tratamiento para fines de mercadotecnia directa, incluida la elaboración de perfiles en la medida en que esté relacionada con la citada mercadotecnia;
- los datos personales han sido tratados ilícitamente;
- los datos personales deben suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida en el derecho de la Unión o de los Estados miembros.

Glosario

Derecho de supresión: Derecho a obtener, del responsable del tratamiento, sin dilaciones indebidas, la eliminación de los datos personales que le conciernan, cuando ya no resulte necesario.

No obstante lo anterior, el Reglamento General de Protección de Datos recoge los supuestos en los que el derecho de supresión no se aplicará; entre dichos supuestos podemos destacar los siguientes:

- cuando el tratamiento sea necesario para ejercer el derecho a la libertad de expresión e información;
- cuando el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal;
- cuando sea necesario por razones de interés público en el ámbito de la salud pública;
- cuando sea necesario para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Glosario

Derecho a la limitación del tratamiento: Permite al interesado, cuyos datos personales son objeto de tratamiento, solicitar al responsable del tratamiento el marcado de los datos de carácter personal conservados con el fin de limitar su tratamiento en un futuro. Para ello el responsable habrá de aplicar medidas sobre esos datos para, entre otras cosas, evitar su modificación en su caso, su borrado, o supresión.

Derecho a la limitación del tratamiento

El interesado tendrá derecho a obtener del responsable del tratamiento la limitación del tratamiento de los datos cuando se cumpla alguna de las condiciones siguientes:

- El interesado impugne la exactitud de los datos personales, durante un plazo que permita al responsable verificar la exactitud de los mismos.
- El tratamiento sea ilícito y el interesado se oponga a la supresión de los datos personales y solicite en su lugar la limitación de su uso.
- El responsable ya no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero el interesado los necesite para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- El interesado se haya opuesto al tratamiento en virtud del interés legítimo mientras se verifica si los motivos legítimos del responsable prevalecen sobre los del interesado.

Cuando el tratamiento de datos personales se haya limitado por haber sucedido algunas de las condiciones mencionadas, dichos datos solo podrán ser objeto de tratamiento, con excepción de su conservación:

- con el consentimiento del interesado,
- o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones,
- para proteger los derechos de otra persona física o jurídica o por razones de interés público importante de la Unión o de un determinado Estado miembro.

Todo interesado que haya obtenido la limitación del tratamiento habrá de ser informado por el responsable antes del levantamiento de dicha limitación.

Derecho a la portabilidad de los datos

Glosario

Derecho de portabilidad de los datos: Se refiere al derecho del individuo para recibir una copia en un formato interoperable de los datos personales que se hayan facilitado a un responsable y a transmitirlos a otro responsable sin que el anterior lo pueda impedir.

El interesado tendrá derecho a recibir los datos personales que le incumban, que haya facilitado a un responsable del tratamiento en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y a transmitirlos a otro responsable del tratamiento sin que lo impida el responsable al que se los hubiera facilitado, cuando se den las siguientes condiciones:

- el tratamiento esté basado en el consentimiento o en un contrato, y
- el tratamiento se efectúe por medios automatizados.

Consideramos oportuno aclarar que, para poder ejercer este derecho, **es necesario que se cumplan ambas condiciones.**

Al ejercer el derecho a la portabilidad de los datos, el interesado tendrá derecho a que los datos personales se transmitan directamente de responsable a responsable (esto es de una empresa a otro proveedor de servicios del mismo sector empresarial u otro) cuando sea técnicamente posible.

Es importante resaltar que, al igual que sucedía con el derecho de acceso, el derecho de portabilidad no podrá afectar negativamente a los derechos y libertades de otros.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Con el derecho de portabilidad el interesado también tiene derecho a recibir datos que haya facilitado al responsable del tratamiento y que incumban al interesado en cuestión y poder almacenar dichos datos para un uso personal posterior. Dicho almacenamiento podrá realizarse en un dispositivo privado o en una nube privada sin tener que transmitir necesariamente los datos a otro responsable del tratamiento. El derecho a la portabilidad ofrece al interesado una forma sencilla de gestionar sus datos y reutilizar por sí mismo sus datos personales.

Derecho de oposición

El interesado tendrá derecho a oponerse en cualquier momento, por motivos relacionados con su situación particular, a que datos personales que le conciernan sean objeto de un tratamiento basado en interés legítimo o en interés público, incluida la elaboración de perfiles.

El responsable del tratamiento dejará de tratar los datos personales, salvo en los siguientes supuestos:

- que acredite motivos legítimos imperiosos para el tratamiento que prevalezcan sobre los intereses, los derechos y las libertades del interesado, o
- para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

Cuando el interesado se oponga al tratamiento con fines de mercadotecnia directa, los datos personales dejarán de ser tratados para dichos fines.

A más tardar, en el momento de la primera comunicación con el interesado, el derecho de oposición será mencionado explícitamente al interesado y será presentado claramente y al margen de cualquier otra información.

Glosario

Derecho de oposición: Aquel que permite a los interesados oponerse al tratamiento de sus datos personales.

Derecho de información de los interesados cuando sus datos se obtienen del interesado o cuando los datos no se obtienen directamente del interesado

Asimismo, las organizaciones en su calidad de responsables del tratamiento deben tomar las medidas oportunas para facilitar al interesado toda la información indicada en los artículos 13 y 14 del Reglamento General de Protección de Datos. Estos artículos se refieren a la información que deberá facilitarse cuando se recogen los datos del interesado y a la información que habrá de ser facilitada cuando los datos no se recojan directamente del interesado.

Información que deberá facilitarse cuando los datos personales se obtengan del interesado

Cuando se obtengan de un interesado datos personales relativos a él, el responsable del tratamiento, en el momento en que estos se obtengan, le facilitará toda la información indicada a continuación:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- la identidad y los datos de contacto del responsable;
- los fines del tratamiento a que se destinan los datos personales y la base jurídica del tratamiento;
- el plazo durante el cual se conservarán los datos personales o, cuando no sea posible, los criterios utilizados para determinar este plazo;
- la existencia del derecho a solicitar al responsable del tratamiento el acceso a los datos personales relativos al interesado, y su rectificación o supresión, o la limitación de su tratamiento, o a oponerse al tratamiento, así como el derecho a la portabilidad de los datos, y
- el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control.

En algunos casos, dependiendo de la característica de responsable y del tratamiento a realizar, el responsable del tratamiento deberá de facilitar además la siguiente información:

- Los datos de contacto del delegado de protección de datos, en caso de que hubiese sido designado por la organización de forma obligatoria o voluntaria.
- Los datos de representante del responsable del tratamiento, en su caso.
- Cuando el tratamiento se base en el interés legítimo, los intereses legítimos del responsable o de un tercero.
- Los destinatarios o las categorías de destinatarios de los datos personales, en su caso.
- La intención del responsable de transferir datos personales a un tercer país u organización internacional, y la existencia o ausencia de una decisión de adecuación de la Comisión.
- Cuando el tratamiento esté basado en el consentimiento, la existencia del derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.
- La existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles.
- Si la comunicación de datos personales es un requisito legal o contractual, o un requisito necesario para suscribir un contrato, y si el interesado está obligado a facilitar los datos personales y está informado de las posibles consecuencias de no facilitar tales datos.

Información que deberá facilitarse cuando los datos personales no se hayan obtenido del interesado

El responsable habrá de facilitar al interesado, además de la información anteriormente indicada, la siguiente información:

- La categoría de los datos personales.
- El origen/fuente de la que proceden los datos.

Plazo para facilitar la información cuando los datos no se han obtenido del interesado:

- dentro de un plazo razonable, una vez obtenidos los datos personales, y a más tardar dentro de un mes;
- si los datos personales han de utilizarse para comunicación con el interesado, a más tardar en el momento de la primera comunicación a dicho interesado, o

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- si está previsto comunicarlos a otro destinatario, a más tardar en el momento en que los datos personales sean comunicados por primera vez.

Es decir, el derecho de información al interesado debería facilitarse en el plazo máximo de un mes, salvo que, antes de que se cumpla dicho plazo, el responsable necesitara utilizar los datos para comunicarse con el interesado o comunicar los datos a otro destinatario, en cuyo caso la información deberá facilitarse en el momento en el que se realice la comunicación.

Formato de la información facilitada

El responsable del tratamiento ha de adoptar medidas activas para suministrar la información al interesado o dirigir activamente al interesado a la ubicación de esta (por ejemplo, mediante un enlace directo o código QR). El interesado no tiene que buscar la información activamente entre información de otro tipo (como por ejemplo las condiciones de uso de un sitio web).

Enfoque por niveles

Con motivo de la cantidad de información que se debe facilitar al interesado, el Grupo de Trabajo del artículo 29 recomienda a los responsables del tratamiento seguir un enfoque por niveles para evitar la fatiga informativa. El diseño y la información del primer nivel será tal que el interesado obtenga una visión general y clara de la información disponible sobre el tratamiento de sus datos personales y sobre cómo puede encontrar la información detallada.

La información que ha de facilitarse en el primer nivel se refiere a los fines del tratamiento, quién es el responsable del tratamiento y una descripción de los derechos del interesado (por ejemplo, mostrándola a medida que un interesado rellena su formulario en línea), debiéndose remitir al interesado a la información adicional en un segundo nivel donde se presentarán detalladamente el resto de las informaciones, en un medio más adecuado para su presentación, comprensión y, si se desea, su archivo.

En las interacciones con personas o por vía telefónica, el Grupo de Trabajo del artículo 29 recomienda que el primer nivel, es decir, la principal vía por la que el responsable interactúa por primera vez, transmita habitualmente la información más importante, esta es: cuál es la finalidad del tratamiento (para qué se van a utilizar sus datos personales), la identidad del responsable, la existencia de los derechos, junto con la información con mayor repercusión del tratamiento o el tratamiento que podría sorprender al interesado.

Por ejemplo, cuando el primer contacto con el interesado se realiza por teléfono, esta información se le podría facilitar durante la llamada con el interesado y este podría recibir el resto de información requerida por otro medio adicional distinto (por ejemplo, enviándole una copia de la política de privacidad por correo electrónico o un enlace a la declaración de privacidad en línea).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

12.1.4. Obligaciones por parte de las empresas en materia de protección de datos

El delegado de protección de datos

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos, es obligatorio que algunos responsables y encargados del tratamiento designen a un delegado de protección de datos.

Así será en el caso de todas las autoridades y organismos públicos y de otras organizaciones cuya actividad fundamental consista en la observación sistemática a gran escala de personas o que traten categorías especiales de datos a gran escala.

Además, las organizaciones podrán designar de forma voluntaria un delegado de protección de datos.

Posición del delegado de protección de datos:

- Las organizaciones tienen que garantizar que el delegado de protección de datos participe de forma adecuada y en tiempo oportuno en todas las cuestiones relativas a la protección de datos.
- Los interesados podrán ponerse en contacto con el delegado de protección de datos por lo que respecta a todas las cuestiones relativas al tratamiento de sus datos personales y al ejercicio de los derechos reconocidos por la normativa de protección de datos, los cuales han sido objeto de estudio en unidades anteriores.
- Los delegados de protección de datos no son los responsables en caso de incumplimiento de la normativa. Son las organizaciones las que tienen la obligación de garantizar y demostrar que el tratamiento de los datos de carácter personal se realiza conforme a la normativa de protección de datos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Entre las funciones del delegado de protección de datos consideramos oportuno destacar las siguientes:

- Informar y asesorar a las organizaciones y a los empleados que se ocupen del tratamiento de los datos de las obligaciones que les incumben en virtud de la normativa de protección de datos.
- Supervisar el cumplimiento de la normativa de protección de datos, incluyendo la asignación de responsabilidades, concienciación y formación del personal y las auditorías de protección de datos.
- Ofrecer asesoramiento que se le solicite acerca de las evaluaciones de impacto.
- Cooperar con la autoridad de control.

La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos ha designado a un delegado de protección de datos.

Análisis de riesgos y evaluaciones de impacto

Análisis de riesgos

El responsable del tratamiento ha de realizar los análisis de riesgo de los tratamientos de datos de carácter personal que vaya a realizar, con el fin de que determinen y apliquen las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, y deben poder demostrarlo (principio de responsabilidad proactiva).

Los riesgos a los que hace referencia el Reglamento General de Protección de Datos son los riesgos para los derechos y libertades de las personas, no se está refiriendo a los riesgos que pudieran derivar para las organizaciones. A estos efectos no hay que olvidar que el derecho a la protección de datos es un derecho fundamental, siendo el objeto de la normativa de protección de datos la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales.

Las medidas técnicas y organizativas a las que se ha hecho referencia se establecerán teniendo en cuenta:

- el estado de la técnica,
- los costes de aplicación,
- la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, y
- los riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas.

Las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo deberán, en su caso, incluir entre otros:

a) la seudonimización y el cifrado de datos personales;
b) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

c) la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico;
d) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

Asimismo, al evaluar la adecuación del nivel de seguridad se tendrán particularmente en cuenta los riesgos que presente el tratamiento de datos, en particular como consecuencia de la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.

Además, el responsable y el encargado del tratamiento tomarán medidas para garantizar que cualquier persona, que actúe bajo la autoridad del responsable o del encargado y tenga acceso a datos personales, solo pueda tratar dichos datos siguiendo instrucciones del responsable del tratamiento.

Tal y como se ha indicado en unidades anteriores, el empleado tiene un papel fundamental en el cumplimiento de las medidas técnicas y organizativas de su organización, debiendo de adoptar las medidas que sean indicadas por esta.

Como ejemplos de medidas técnicas y organizativas que han de ser aplicadas por los empleados se enumeran las siguientes:

- El empleado deberá de tener siempre activado un salvapantallas con contraseña.
- Nunca se ha de comunicar la contraseña a nadie, ni se debe escribir en ningún sitio.
- No se deben enviar correos electrónicos con datos de carácter sensible.
- Antes de enviar un correo electrónico hay que comprobar el destinatario del mismo y si la información que se envía es la correcta.
- Los empleados no deberán dejar desatendidos los carritos que contengan cartas o paquetes de los clientes, ni los dispositivos electrónicos que utilicen en el desarrollo de sus funciones.
- Los empleados no deberán dejar información accesible a terceras personas que contenga datos de carácter personal, ni en su mesa de trabajo, ni en la impresora.
- La documentación en papel ha de ser guardada y almacenada de forma ordenada en armarios y cajones cerrados con llave.
- Los documentos con datos de carácter personal deben ser destruidos mediante las destructoras de papel que la compañía pone a disposición de los empleados.

Evaluaciones de impacto

El responsable del tratamiento habrá de realizar una evaluación de impacto en la protección de datos cuando sea probable que un tipo de tratamiento, en particular si utiliza nuevas tecnologías, por su naturaleza, alcance, contexto o fines entrañe un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas. La evaluación de impacto habrá de realizarse antes del tratamiento de datos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La normativa establece **algunos supuestos** en los que ha de realizarse una evaluación de impacto:

- Evaluación sistemática y exhaustiva de aspectos personales de las personas, la cual se base en un tratamiento automatizado y sobre cuya base se tomen decisiones que produzcan efectos jurídicos.
- Tratamientos a gran escala de datos de categorías especiales (entre estos datos destacamos: los que revelen el origen étnico o racial, datos de salud, opiniones políticas, convicciones religiosas o filosóficas, afiliación sindical, orientación o vida sexual, datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona...) e infracciones penales.
- Observación sistemática a gran escala de una zona de acceso al público.

Asimismo, la autoridad de control ha publicado una lista (orientativa) de los tipos de operaciones que requieren una evaluación de impacto.

Protección de datos por diseño y por defecto

La protección de datos desde el diseño conlleva **incorporar los principios de protección de datos de carácter personal** desde las primeras etapas del diseño de un producto o servicio.

Al desarrollar, diseñar, seleccionar y usar aplicaciones, servicios y productos que están basados en el tratamiento de datos personales o que tratan datos personales para cumplir su función, ha de alentarse a los productores de los productos, servicios y aplicaciones a que tengan en cuenta el derecho a la protección de datos cuando desarrollan y diseñen estos productos, servicios y aplicaciones, y que se aseguren, con la debida atención al estado de la técnica, de que los responsables y los encargados del tratamiento están en condiciones de cumplir sus obligaciones en materia de protección de datos.

Las organizaciones en el momento en el que están diseñando un producto o servicio también deben definir las operaciones de tratamiento de los datos, los medios que serán utilizados para ello, teniendo en cuenta en su diseño el cumplimiento de los principios, los derechos y obligaciones de las organizaciones en materia de protección de datos.

En cuanto a **la privacidad** por defecto, tal y como indicamos está muy relacionada con el principio de minimización de datos de carácter personal. Los responsables deben adoptar las medidas necesarias que garanticen que solo se tratan los datos necesarios para cada uno de los fines específicos, en lo relativo a la cantidad de los datos tratados, la extensión del tratamiento de los datos, los periodos de conservación y la accesibilidad a los datos de carácter personal.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Violaciones de seguridad de los datos personales

En este apartado hay que recordar la definición de **violación de seguridad** que se recoge en el Reglamento General de Protección de Datos: «Toda violación que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizado a dichos datos».

Cuando se produce una violación de seguridad de los datos personales (o brecha de seguridad) es muy importante determinar la dimensión de seguridad de los datos personales a los que ha afectado la brecha. Estas dimensiones son:

- La confidencialidad: cuando los datos personales han podido ser accedidos por terceros sin permiso.
  Como ejemplo, estaríamos en este supuesto en los siguientes casos: la pérdida de un dispositivo electrónico como una tableta, el envío por correo electrónico por error de un documento que contiene datos de carácter personal a una persona distinta a su destinatario, envío de un correo electrónico a múltiples destinatarios sin copia oculta o en una lista de distribución visible, el robo o la sustracción de una furgoneta con envíos, la pérdida de un envío postal.

- La disponibilidad: una brecha afecta a la disponibilidad cuando los datos han estado inaccesibles de forma temporal o permanente para quien legítimamente debe poder tratarlos o acceder a ellos.
  Como ejemplo, estaríamos en este supuesto en los siguientes casos: la pérdida de un envío postal, robo o pérdida de un dispositivo electrónico (móvil o tableta, o un portátil), un ciberincidente de *ransomware* que afecta a los datos personales de los clientes.

- La integridad: una brecha afecta a la integridad cuando se han alterado los datos personales de forma ilegítima y el tratamiento de esos datos puede causar un daño a los afectados.
  Como ejemplo, estaríamos en este supuesto cuando un tercero ha modificado la base de datos de los clientes de la compañía.

Notificación a la autoridad de control

El responsable del tratamiento debe notificar a las autoridades de control, sin dilación indebida y a ser posible antes de las 72 horas después de que haya tenido constancia de la brecha de seguridad.

La notificación habrá de incluir como mínimo el siguiente contenido:

- Descripción de la naturaleza de la violación.
- Comunicación del nombre y los datos del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Categorías de los datos y número de los interesados afectados, así como las categorías y número aproximado de registro de datos personales afectados.
- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de seguridad.
- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas por el responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de seguridad, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los efectos negativos.

Los responsables del tratamiento deben documentar todas las violaciones de seguridad.

Comunicación a los interesados

Además, cuando sea probable que la violación de seguridad de los datos personales entrañe un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas, el responsable deberá comunicarlo al interesado sin dilación indebida.

Cualquier dilación en la comunicación a los afectados le resta efectividad, por lo que una comunicación a destiempo puede llegar a tener el mismo efecto que una comunicación no realizada.

En cumplimiento del **principio de transparencia,** la comunicación describirá en un lenguaje claro y sencillo, como mínimo, lo siguiente:

- La naturaleza de la violación.
- El nombre y los datos del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- Describir las posibles consecuencias de la violación de seguridad.
  Los daños que se pueden causar a los afectados pueden ser materiales o inmateriales, e ir desde la posible discriminación de los afectados (como consecuencia de su uso por quien ha accedido a los datos de forma no autorizada) hasta la usurpación de identidad, perjuicios económicos o exposición pública de datos confidenciales.
- Describir las medidas adoptadas o propuestas por el responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de seguridad, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los efectos negativos.

Registro de actividades

Las organizaciones han de tener un **registro de operaciones** de tratamiento en el que se contenga la información que establece el Reglamento General de Protección de Datos, entre las que **destacamos las siguientes:**

- Nombre y datos de contacto del responsable del tratamiento o corresponsable y del delegado de protección de datos.
- Fines del tratamiento.
- Descripción de las categorías de interesados y las categorías de los datos personales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Categorías de destinatarios a quienes se comunicaron o comunicarán los datos personales.
- En su caso, las transferencias internacionales de datos.
- Cuando sea posible, los plazos previstos para la supresión de las diferentes categorías de datos.
- Cuando sea posible, las descripciones de las medidas técnicas y organizativas de seguridad a las que nos hemos referido en el apartado relativo al análisis de riesgos y evaluaciones de impacto.

Además, cuando la organización actúe como encargada del tratamiento, también habrá de llevar un registro de actividades efectuadas por cuenta del responsable del tratamiento.

Estos registros de actividades estarán a disposición de la autoridad de control que lo solicite.

12.1.5. Régimen de sanciones

Las sanciones por incumplimiento de la normativa de protección de datos pueden llegar a ser muy elevadas.

La **Agencia Española de Protección de Datos (AEPD),** autoridad independiente encargada de supervisar la aplicación de la normativa de protección de datos, con el fin de proteger los derechos y libertades fundamentales de las personas físicas, en lo que respecta al tratamiento de los datos, es la autoridad que tiene la potestad de imponer una multa administrativa a los encargados y responsables del tratamiento que incumplan la normativa de protección de datos.

Glosario

AEPD: Agencia Española de Protección de Datos.

Según lo establecido en el **Reglamento General de Protección de Datos,** las **multas administrativas** pueden alcanzar los siguientes **importes:**

- **Multas administrativas de 20.000.000** de euros como máximo o, tratándose de una empresa, de una cuantía de equivalente al 4% como máximo del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero del anterior, optándose por el de mayor cuantía, en caso de infracción de, entre otras, las disposiciones siguientes:

  (i) Incumplimiento de los principios básicos para el tratamiento, incluidas las condiciones para el consentimiento (principios que han sido objeto de estudio en el apartado 12.1.2. de este Tema).
  (ii) Infracción de los derechos de los interesados (derechos que han sido objeto de estudio en el apartado 12.1.3. de este Tema).
  (iii) Transferencias de datos personales a un destinatario en un tercer país o una organización internacional sin cumplir los requisitos recogidos en la normativa de protección de datos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Multas administrativas de 10.000.000** de euros como máximo o, tratándose de una empresa, de una cuantía de equivalente al 2% como máximo del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero del anterior, optándose por el de mayor cuantía, en caso de infracción de, entre otras, las disposiciones siguientes:

  (iv) Obligaciones de responsables y encargados (algunas de las cuales han sido objeto de estudio en el apartado 12.1.4. de este libro).

12.2. Prevención de blanqueo de capitales

12.2.1. Conceptos

Prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo

Prevención de blanqueo de capitales (PBC)

El **blanqueo de capitales** o lavado de dinero es el proceso que usan los delincuentes en virtud del cual los bienes de origen delictivo se integran en el sistema económico legal con apariencia de haber sido obtenidos de forma lícita.

Siguiendo la doctrina establecida por el **Grupo de Acción Financiera (GAFI),** deben distinguirse **tres fases o etapas del blanqueo de capitales:**

Glosario

GAFI (Grupo de Acción Financiera): Institución intergubernamental creada en 1989 por el G8 con el propósito de desarrollar políticas que ayuden a combatir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Colocación. Consiste en introducir el dinero en efectivo en el sistema financiero para desvincularlo del delito de origen.
- Encubrimiento. Se realizan muchas transacciones y conversiones para disipar los rastros.
- Integración. Vuelve a introducir los fondos en la economía con una procedencia aparentemente legítima.

Correos debe cumplir con la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y con el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010. Correos está incluido entre los sujetos obligados por el artículo 2.1.j de la Ley 10/2010: «Los servicios postales respecto de las actividades de giro y transferencia».

Financiación del terrorismo (FT)

Según dispone la **Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales:** «se entenderá por financiación del terrorismo el suministro, el depósito, la distribución o la recogida de fondos o bienes, por cualquier medio, de forma directa o indirecta, con la intención de utilizarlos o con el conocimiento de que serán utilizados, íntegramente o en parte, para la comisión de cualquiera de los delitos de terrorismo tipificados en el Código Penal».

Así pues, la **financiación del terrorismo** es cualquier forma de acción económica, de ayuda o mediación que proporcione apoyo financiero a las actividades de elementos o grupos terroristas.

Algunas diferencias entre blanqueo de capitales y financiación del terrorismo:

	BLANQUEO DE CAPITALES	FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO
Origen	Siempre ilícito	Lícito/Ilícito
Motivación	Ganancia	Ideológica
Conductos	Internamente, desde dentro de la organización	Internamente desde células autofinanciadas Externamente de benefactores y recaudadores de fondos
Foco de detención	Transacciones sospechosas	Relaciones sospechosas, como transferencias entre personas aparentemente no relacionadas
Importe de las transacciones	Grandes sumas, frecuentemente estructuradas para evitar su detección	Pequeñas sumas, en general por debajo de los límites de identificación establecidos
Actividad financiera	Compleja red de transacciones: empresas pantalla o fantasma y paraísos fiscales	No hay perfil financiero utilizable para los terroristas
Rastro del dinero	Circular. Generalmente vuelve a la persona que lo generó	Lineal. El dinero generado se usa para propagar el grupo y sus actividades terroristas

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Cabe **destacar,** que:

- El principal coste (90%) de la financiación se destina al mantenimiento de cédulas y comandos.
- La financiación es sumamente compleja y procede de diversas fuentes en continuo cambio.
- Al igual que con el blanqueo de capitales, la globalización facilita su actividad: estados no cooperantes, disparidad de controles, paraísos fiscales...
- Expolio de bienes culturales, peajes a otras actividades ilícitas (por ejemplo, tráfico de drogas, secuestros, donaciones, contrabando de petróleo...).

Las **medidas de control interno** constituyen el conjunto de normas, asesoramiento y capacitación interna que deben aplicar todos aquellos sujetos considerados como obligados por la ley.

- Los empleados de Correos deben obtener y registrar toda la información requerida por las políticas y procedimientos de identificación y mantenimiento de registros.
- Si surge la sospecha de que una transacción está relacionada con la financiación del terrorismo, el empleado debe hacer preguntas para conocer mejor a su cliente:
  - el origen del dinero,
  - el propósito de la transacción, y
  - la relación entre el remitente y el destinatario.

Si la transacción se ha completado o rechazado, y es dudosa, se envía un informe de actividad sospechosa con la información disponible.

Informe de autoevaluación del riesgo

Correos, **anualmente**, elabora el **informe de autoevaluación** del riesgo siguiendo las recomendaciones sobre las medidas de control interno para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo emitidas por el SEPBLAC (que es la Unidad de Inteligencia Financiera española, y uno de los órganos de apoyo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales).

El informe de autoevaluación analiza en profundidad las áreas de negocio, con el fin de identificar en qué puntos se ha detectado una mayor exposición al riesgo y a partir de este resultado poder definir las medidas de control interno recogidas en el Manual de Prevención.

Con la entrada en vigor del **Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril,** de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo se procede a culminar el nuevo enfoque orientado al riesgo de la normativa preventiva en España; se incorporan las principales novedades de la normativa internacional surgidas a partir de la aprobación de las nuevas Recomendaciones de GAFI.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En este sentido, si bien el enfoque orientado al riesgo estaba ya incorporado en la Ley 10/2010, de 28 de abril, este Real Decreto procede al desarrollo y concreción de dicho concepto.

El **informe de autoevaluación es de carácter confidencial,** se presenta a la Comisión de Control y se encuentra a disposición de las Unidades de Control y del Servicio Ejecutivo.

Glosario

Diligencia debida: Conjunto de precauciones que la ley o el buen sentido aconsejan adoptar en el desarrollo de una actividad para evitar daños previsibles.

Diligencia debida

Las obligaciones en materia de **diligencia debida** tienen por objeto la identificación y conocimiento de aquellas personas físicas o jurídicas que pretendan establecer relaciones de negocio con los sujetos obligados. La Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y su Reglamento, aprobado por Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo prevén, en función del riesgo, distintos **niveles de aplicación de las medidas de diligencia debida (SEPBLAC):**

- **Identificación de clientes. Personas físicas y personas jurídicas**
  - **Identificación formal**
    Los empleados de Correos identificarán y comprobarán, mediante documentos fehacientes, la identidad del cliente con carácter previo a la realización de operaciones: admisión o pago de giro nacional o internacional, en cualquiera de sus modalidades y con independencia del importe de estas.
- **Documentos fehacientes**
  - **Personas físicas**
    Cuando el cliente sea persona física, deberá presentar cualquiera de los **documentos originales y en vigor** que se relacionan a continuación:
    - De **nacionalidad española:**
      - Documento Nacional de Identidad.
    - De **nacionalidad extranjera:**
      - Tarjeta de Identidad de Extranjero o Tarjeta de Residencia.
      - Pasaporte válido en el país de procedencia que incorpore fotografía de su titular.
      - En el caso de ciudadanos de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo y de la Confederación Suiza, el documento, carta o tarjeta oficial de identidad personal expedido por las autoridades de origen o el pasaporte (documento de identidad europeo).
      - Será asimismo documento válido para la identificación de extranjeros el documento de identidad expedido por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación para el personal de las representaciones diplomáticas y consulares de terceros países en España.
      - Tarjeta de Asilo Político.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Excepcionalmente, se podrán aceptar otros documentos de identidad personal expedidos por una autoridad gubernamental siempre que gocen de las adecuadas garantías de autenticidad e incorporen fotografía del titular. Para la aceptación de estos documentos es necesaria la solicitud de autorización al Área de Prevención de Blanqueo de Capitales; una vez verificados los documentos, el Área comunicará a la Oficina el resultado. Posteriormente, la Comisión de Control será informada por el Área de PBC de estas excepcionalidades.

Los documentos de identificación de los clientes deben ser fehacientes y encontrarse en vigor.

– **Personas jurídicas**

  Cuando el titular de la operación sea una persona jurídica, serán válidos los documentos públicos que acrediten su existencia y contengan su denominación social, forma jurídica, domicilio, la identidad de sus administradores, estatutos y número de identificación fiscal.

  En el caso de personas jurídicas de nacionalidad española, preferentemente, será admisible, a efectos de identificación formal, la certificación del Registro Mercantil provincial, aportada por el cliente u obtenida mediante consulta telemática.

  De esta forma, **deberá obtenerse la siguiente documentación:**

  - La persona física que realiza la operación deberá identificarse, como los clientes que actúan por cuenta propia, presentado su documento de identidad válido y en vigor y además presentará:

    › **Poder o autorización** para actuar en nombre de la persona jurídica.
    › **Documentos identificativos de las personas físicas** que actúen en nombre de la persona jurídica.

  - De la persona jurídica, deberá presentar una de las dos opciones descritas a continuación:

    › **Certificación del Registro Mercantil provincial**, preferentemente, en caso de ser una persona jurídica española, aportada por el cliente u obtenida mediante consulta telemática (no es válida la nota simple).

    El motivo por el cual es más conveniente recabar el certificado del Registro Mercantil actualizado es el siguiente:

    La escritura de constitución de una empresa es un documento jurídico mediante el cual el socio o los socios (dependiendo de si la empresa depende de una persona o de más de una persona) hacen constar legalmente su voluntad de constituir una sociedad para desarrollar una actividad económica determinada, el tipo de sociedad que quieren formar, los estatutos sociales de la empresa y la relación de los socios de la empresa entre ellos así como con la empresa, y como tal refleja la situación básica inicial de la misma. Este documento, por tanto, no recogerá cambios posteriores tales como modificaciones en el objeto o denominación social, compraventa de participaciones, fusiones, cambios en los administradores o socios o en la titularidad real.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Sin embargo, el certificado del Registro Mercantil actualizado permite conocer la situación de una determinada sociedad y qué información consta de ella en el Registro Mercantil, y permite dar cuenta de que la sociedad está vigente, de qué personas ostentan los cargos sociales (administrador, apoderado, consejeros, director, secretario, etc.), es decir, constituye la «fotografía» actual de la sociedad.

› O bien la **escritura de constitución, estatutos** (si no estuvieran incorporados en la escritura de constitución) **y tarjeta CIF/NIF**. Hay que tener en cuenta que el documento aportado debe acreditar fehacientemente su denominación, forma jurídica, domicilio, identidad de los administradores, estatutos, número de identificación fiscal y titulares reales.
› Cumplimentar la **DAE (Declaración de Actividad Económica)** de persona jurídica, en la cual, de forma obligatoria, es necesario consignar en los apartados correspondientes tanto la estructura de control como los titulares reales.

En el caso de que se obtengan las escrituras de constitución, se deberían obtener según el tipo de persona jurídica de que se trate:

- **Sociedades mercantiles (SL y SA):** escritura de constitución.
- **Comunidades de bienes (CB) y sociedades civiles (SC):** escritura pública o contrato privado de constitución en el que figure la identificación de todos los socios o comuneros, su cuota de participación y el objeto de la comunidad, firmado por todos los comuneros. Si en la constitución se aportaron bienes inmuebles o derechos reales, habrán de aportar la escritura de constitución.
- **Sociedades Cooperativas (S. Coop.):** escritura pública inscrita en el Registro de Sociedades Cooperativas.
- **Fundaciones:** escritura pública de constitución inscrita en el Registro de Fundaciones.
- **Asociaciones:** acta fundacional, en documento privado o escritura pública, inscrita en el Registro de Asociaciones.

En el caso de entidades sin personalidad jurídica se identificará y comprobará mediante documentos fehacientes la identidad de todos los partícipes. No obstante, en el supuesto de entidades sin personalidad jurídica que no ejerzan actividades económicas bastará, con carácter general, con la identificación y comprobación mediante documentos fehacientes de la identidad de la persona que actúe por cuenta de la entidad. En los casos de representación legal o voluntaria, la identidad del representante y de la persona o entidad representada será comprobada documentalmente. A estos efectos, deberá escanearse el documento fehaciente a que se refiere el apartado precedente correspondiente tanto al representante como a la persona o entidad representada, así como el documento público acreditativo de los poderes conferidos.
Es imprescindible la cumplimentación y firma de la DAE, la cual debe incluir de forma inexcusable los datos correspondientes a aquellas personas que ostentan la titularidad real, firmada por el representante de la persona jurídica o por aquella persona con poder bastante y suficiente, manifestando que los datos consignados en la documen-

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

tación aportada son verídicos y se encuentran en vigor y firmada por el empleado, así como visada por el responsable de la oficina.

- **Documentos no válidos**

  No serán documentos válidos de identificación:

  a) Permiso de conducir.
  b) Pasaporte español: el RD 304/2014 de 5 de mayo, solo reconoce como documento identificativo para las personas de nacionalidad española el DNI.
  c) Cédulas de identificación (documentos de identidad) de países no pertenecientes a la Unión Europea o al Espacio Económico Europeo (EEE).
  d) Certificado de registro de ciudadanos de la Unión (carta verde): este no es un documento válido para la acreditación de la identidad ni de la nacionalidad del portador, por lo que deberá presentar un documento identificativo válido y en vigor. Además, consta expresamente en el propio certificado que no es válido a efectos de identificación.
  e) *Seaman's book* o Libreta Marítima: es un documento no oficial, que da constancia simplemente del embarque de personas bajo el pabellón de un buque proveniente de un país extranjero, por lo cual no es un documento de identificación válido, si bien es admisible para acreditar la estancia en nuestro país. Excepcionalmente son válidos los documentos emitidos por la Marina Mercante de los países descritos en el Anexo 6, bajo la Convención «Seafarers Identity Documents» de la ONU, pueden admitirse dentro de los documentos excepcionales expedidos por una autoridad gubernamental.

  f) Carnet consular: el carnet consular es un documento que acredita la inscripción de una determinada persona en el consulado del país en el que temporalmente vaya a permanecer o residir. No es un documento de identificación válido en caso de que haya sido expedido en un tercer país.
  El RD 304/2014 admite como válidos los carnets consulares expedidos por el Ministerio de Asuntos Exteriores para diplomáticos residentes en España.

- **Identificación del titular real**

  Se identificará a los titulares reales y se adoptarán medidas adecuadas a fin de comprobar su identidad con carácter previo al establecimiento de relaciones de negocio o a la ejecución de cualesquiera operaciones.

  Se entiende por titular real (art. 4 Ley 10/2010):

  a. «La persona o personas físicas por cuya cuenta se pretenda establecer una relación de negocios o intervenir en cualesquiera operaciones».

  b. «La persona o personas físicas que en último término posean o controlen, directa o indirectamente, un porcentaje superior al 25 por ciento del capital o de los derechos de voto de una persona jurídica, o que por otros medios ejerzan el control, directo o indirecto, de una persona jurídica. A efectos de la determinación del control serán de aplicación, entre otros, los criterios establecidos en el artículo 42 del Código de Comercio».

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

b. bis) «Cuando no exista una persona física que posea o controle, directa o indirectamente, un porcentaje superior al 25 por ciento del capital o de los derechos de voto de la persona jurídica, o que por otros medios ejerza el control, directo o indirecto, de la persona jurídica, se considerará que ejerce dicho control el administrador o administradores. Cuando el administrador designado fuera una persona jurídica, se entenderá que el control es ejercido por la persona física nombrada por el administrador persona jurídica. Los sujetos obligados verificarán su identidad y consignarán las medidas tomadas y las dificultades encontradas durante el proceso de verificación».

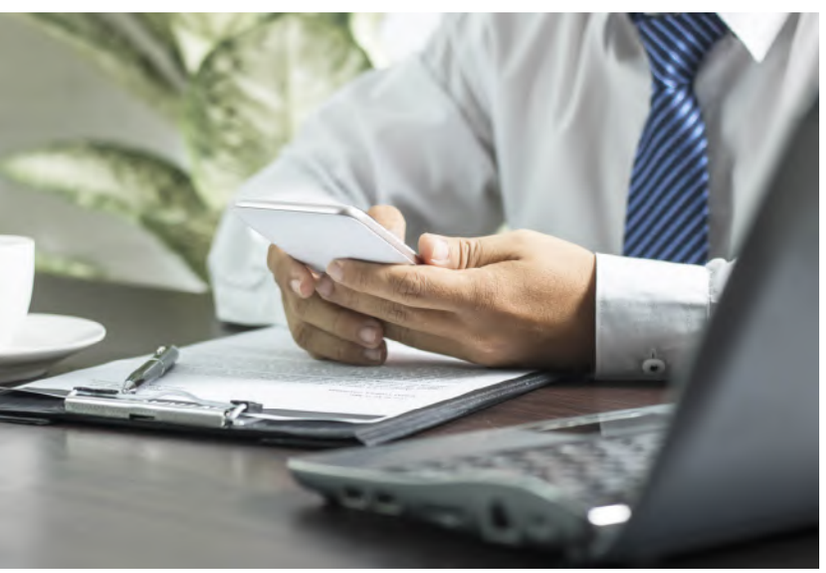
La identificación del titular real deberá abarcar los datos de identidad, su número de documento, nacionalidad, país de residencia y fecha de nacimiento, así como la naturaleza del interés o participación que determinen su consideración como titular real.
Finalmente, en aquellos casos en los que el cliente, el titular real o la operación presenten riesgos superiores al promedio, se deberá obtener documentación adicional o información de fuentes fiables e independientes cuando existan indicios de que la identidad de la titular real declarada por el cliente no es exacta o veraz, o bien cuando concurran circunstancias que determinen el examen especial de operaciones.

A) Medidas simplificadas

«Los sujetos obligados podrán aplicar, en los supuestos y con las condiciones que se determinen reglamentariamente, medidas simplificadas de diligencia debida respecto de aquellos clientes, productos u operaciones que comporten un riesgo reducido de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo» (artículo 9 de la Ley 10/2010).

Se aplicarán **medidas simplificadas** a:

- Las administraciones o empresas públicas, previamente clasificadas mediante su CIF por Correos, así como de sus organismos dependientes cuando estos sean los ordenantes o receptores de los giros.



- Las entidades de derecho público de los Estados miembros de la Unión Europea o de países terceros equivalentes.
- Las sociedades u otras personas jurídicas controladas o participadas mayoritariamente por entidades de derecho público de los Estados miembros de la Unión Europea o de países terceros equivalentes.
- Las entidades financieras, exceptuadas las entidades de pago, domiciliadas en la Unión Europea o en países terceros equivalentes que sean objeto de supervisión para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Las sucursales o filiales de entidades financieras, exceptuadas las entidades de pago, domiciliadas en la Unión Europea o en países terceros equivalentes, cuando estén sometidas por la matriz a procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Las sociedades cotizadas cuyos valores se admitan a negociación en un mercado regulado de la Unión Europea o de países terceros equivalentes, así como sus sucursales y filiales participadas mayoritariamente.
- Los giros para pago del propio Servicio Postal con origen y destino en el propio servicio de Correos.
- No se aplicarán medidas o se cesará la aplicación de las simplificadas cuando concurran o surjan indicios o certeza de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo o riesgos superiores al promedio.

B) Medidas normales

Por ser considerada la operativa de «envío de dinero» de riesgo alto, a todos los clientes se les aplican, como mínimo, medidas normales. **Además** de la identificación formal del cliente y la comprobación de su identidad, las medidas normales **consisten en:**

1. **Conocimiento de la actividad** profesional o empresarial del cliente.
   «En particular, los sujetos obligados recabarán de sus clientes información a fin de conocer la naturaleza de su actividad profesional o empresarial y adoptarán medidas dirigidas a comprobar razonablemente la veracidad de dicha información» (artículo 5 de la Ley 10/2010).
   La información sobre la actividad profesional o empresarial del cliente y el fin que justifica la operación son recogidos en la aplicación informática. Tras reseñar el empleado el tipo y número de documento del cliente, el sistema realiza la llamada a la base de datos de PBC para consultar o para que sea cumplimentado el formulario de aceptación de clientes, siendo la actividad económica uno de los datos obligatorios a cumplimentar en la ficha de cliente. La actividad recogida deberá ser modificada en caso de que el cliente manifieste su variación.

2. **Conocimiento del propósito y la índole** que motiva la operación.
   En aplicación de medidas de diligencia debida en la admisión/pago de giros es necesario solicitar al cliente el «motivo del envío». Este campo es obligatorio, siendo necesario informar de forma sucinta los motivos del envío. Con el fin de facilitar la información declarada por el cliente, se ha estandarizado la respuesta debiéndose marcar la más acorde. Debe existir relación entre la actividad profesional o empresarial informada y el motivo declarado.

3. **Seguimiento continuo** de la relación de negocio.
   Se realizan periódicamente procesos de revisión con objeto de asegurar que los documentos, datos e informaciones obtenidos como consecuencia de la aplicación de las medidas de debida diligencia se mantengan actualizados y se encuentren vigentes. La

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

actualización será, en todo caso, preceptiva cuando se verifique un cambio relevante en la actividad del cliente que pudiera influir en su perfil de riesgo.

Correos realiza el seguimiento continuo a la relación de negocios, incluido el escrutinio de las operaciones efectuadas a lo largo de dicha relación, a fin de garantizar que las operaciones coincidan con el conocimiento que se tenga del cliente y de su perfil empresarial y de riesgo. También efectúa el análisis del origen de los fondos para, de este modo, garantizar que los documentos, datos e información de que se disponga están actualizados. Este seguimiento se realiza automáticamente mediante la aplicación informática ARED, la cual cuenta con patrones de comportamiento asignados al estudio de perfil de los clientes.

Se aplicarán **medidas normales a:**

- Los clientes de **giro nacional e internacional,** que actúen en su propio nombre, remitentes o destinatarios en oficina que no superen los 3.000 €, individuales o acumulados, en un trimestre.
- Los clientes de **giro internacional** que envíen o reciban fondos con países designados por el ordenamiento jurídico y realicen operaciones que, acumuladas con las del último mes natural, no superen los 1.500 € (enviados o recibidos).

C) Medidas reforzadas

Además de las medidas normales de diligencia debida, los sujetos obligados deben aplicar medidas reforzadas en los supuestos previstos en la Sección 3.ª del Capítulo II de la Ley 10/2010, de 28 de abril, y en aquellos otros determinados en su Reglamento.

Se aplicarán **medidas reforzadas** en aquellas situaciones que, por su naturaleza, presenten un **riesgo más elevado de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo** y, concretamente, se aplicarán a los clientes que cumplan con los requisitos recogidos a continuación.

Adicionalmente, **la Comisión podrá valorar la aplicación de medidas reforzadas** en los casos específicos de otros clientes que, aunque no cumplan con los requisitos exigidos, sean objeto de análisis y seguimiento. En este sentido, se aplicarán medidas reforzadas cuando las operaciones del cliente no se correspondan con su actividad declarada o con sus antecedentes operativos y en caso de que proceda el examen especial de operaciones o la comunicación por indicio al SEPBLAC.

Asimismo, se aplicarán **medidas reforzadas de diligencia** debida a las operaciones realizadas por personas con responsabilidad pública.

Las operaciones en las que intervengan clientes sujetos a medidas reforzadas NO se realizarán hasta que el cliente acredite su actividad económica y el origen lícito de sus fondos, mediante la presentación de documentos fehacientes.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

De forma complementaria a esta documentación, se admitirá la aportación de documentos que justifiquen los vínculos familiares entre los intervinientes, así como el propósito y la índole de la operación en determinadas operaciones.

Se analizará, por el Área de Prevención, la documentación de las operaciones que han requerido medidas reforzadas y, en los supuestos de mayor riesgo, se realizarán controles específicos. El Área de PBC recibe *online* mediante correo electrónico información sobre operaciones con medidas reforzadas de clientes. Se revisará la documentación justificativa aportada por el cliente y, en caso de ser incompleta, se marca al cliente como riesgo alto o pendiente de documentación.

Con el fin de evitar solicitar constantemente la documentación a determinados clientes habituales, que tenemos la certeza de tener conocimiento de su actividad y además está archivada la documentación necesaria de aplicación en medidas reforzadas, la periodicidad de revisión documental será acorde al modelo o tipo de documentación aportada siendo el plazo máximo de validez de un año, en caso de que, tras efectuar el seguimiento continuo de sus operaciones, se compruebe que estas son coherentes con la documentación presentada.

Por el contrario, si las sucesivas operaciones realizadas por estos clientes habituales no son coherentes con la documentación de conocimiento aportada, tanto por su importe y número de giros, como por cualquier otra característica de la operativa, se procederá a recabar nueva documentación adicional que justifique el origen de los fondos, aunque haya transcurrido un periodo de tiempo inferior a un año.

Todos los clientes a los que se apliquen estas medidas, además de las medidas normales, deberán presentar:

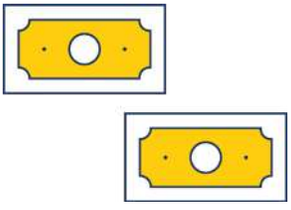
Justificación documental

La política de prevención de blanqueo de capitales se ha concebido para limitar el riesgo en Correos. Por lo tanto, con el fin de evitar riesgos, es necesario que en aplicación de medidas reforzadas de diligencia debida se deban documentar las transacciones, así como identificar y evitar las que pudieran estar asociadas al blanqueo de capitales u otras actividades ilegales.

Es importante distinguir la justificación documental a presentar, que será diferente para operaciones de envíos y operaciones de pagos.

Los clientes deberán presentar obligatoriamente:

- Para **operaciones de envíos** (justificar el origen lícito de los fondos):
  - Documentación que justifique el origen lícito de los fondos con los que se va a llevar a cabo la operación, o
  - documentación acreditativa de su actividad económica.



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Para **operaciones de pagos** (propósito e índole de la operación):
  - Justificar el vínculo familiar existente entre los intervinientes y avalar el propósito e índole de la operación.
  - Opcionalmente, documentación que acredite el origen de los fondos del remitente del giro.

De modo exclusivamente orientativo, se exponen los siguientes **documentos admitidos:**

- **En envíos.** Para acreditar la actividad económica y el origen de los fondos de los clientes, según su tipología:

  1. Personas jurídicas residentes:
     - IVA anual (Modelo 390) o trimestral (Modelo 303) o mensual (Modelo 322).
     - Impuesto sobre Sociedades (Modelo 200).
     - Pagos fraccionados del último trimestre (Modelo 202).
  2. Personas jurídicas no residentes (en su caso, con la debida traducción jurada al castellano):
     - Balance económico del ejercicio anterior.
     - Presupuestos del año actual.
     - Memoria de actividades.
     - Cualquier otro documento que acredite fehacientemente la actividad (documentos equivalentes a los relacionados para las residentes en España).
  3. Personas físicas profesionales liberales o autónomos:
     - Declaración del IVA mensual, trimestral o anual reciente.
     - Pagos fraccionados recientes.
     - Última declaración del IRPF.
  4. Personas físicas asalariadas, pensionistas o personas sin ingresos:
     - Nómina o pensión.
     - Última declaración del IRPF.
     - Otro documento que acredite fehacientemente el origen de sus ingresos.
  5. Asociaciones, fundaciones, colegios profesionales:
     - Cuentas del ejercicio anterior.
     - IVA anual o trimestral.
     - Impuesto sobre Sociedades.
     - Presentación de cuentas en el Registro.

- **En pagos.** Para avalar el propósito y la índole de la operación:
  - Factura normal o proforma.
  - Contrato de alquiler, pago de recibos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Presupuesto.
- Contrato de servicios.
- Libro de familia (vínculo familiar).
- Si no se puede justificar con lo anterior, es necesaria la justificación del origen lícito de los fondos por parte del remitente.

En caso de que la procedencia de los fondos con los que se pretende llevar a cabo la operación no esté directamente vinculada con la actividad económica del cliente, se deberá aportar justificación documental del origen lícito de dichos fondos (por ejemplo, escrituras de una compraventa, herencias, premios de lotería, facturas, etc.).

La operación no podrá ser realizada hasta que la documentación presentada por el cliente haya sido analizada por el Director, que valorará si justifica adecuadamente la operación, teniendo en cuenta su importe y su destino declarado y decidirá si el giro puede ser ejecutado o debe ser anulado definitivamente.

De esta forma, se garantizará que la documentación aportada sea coherente con las características de la operación que se pretende ejecutar y justifique su importe.

Por ejemplo, el importe de los giros enviados no debe ser superior al 75% del importe de la nómina presentada por el cliente. Asimismo, si de forma complementaria el cliente presenta un extracto de su cuenta bancaria, el saldo medio de los últimos tres meses debe ser superior al importe enviado en dicho periodo, y los movimientos de la misma deben acreditar el ahorro efectuado.

En caso de que la documentación presentada sea insuficiente, no se permitirá la ejecución de la operación hasta que se presente documentación adicional que justifique el origen lícito de los fondos y esta sea aprobada.

Las acciones adicionales de comprobación de la actividad y el origen de los fondos de los clientes pueden completarse mediante la obtención de información de fuentes externas fiables independientes.

A tenor de la información y documentación recabada, el Área de Prevención también podrá limitar la naturaleza o cuantía de las operaciones de estos clientes de mayor riesgo.

Declaración de Actividad Económica (DAE)

La Declaración de Actividad Económica (DAE) es el **documento** que debe ser cumplimentado y firmado por el cliente donde se recogen sus manifestaciones relativas a su actividad económica.

Debemos tener en cuenta que **según el tipo de persona:**

- **DAE de personas físicas,** en el caso de que sea necesaria, la DAE se cumplimentará automáticamente con la información facilitada por el cliente.
  En operaciones, los supuestos de riesgo elevado o clientes que realicen operaciones que se consideren fuera de lo normal, inusuales o que presenten indicios de sospecha

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

en relación con la prevención de blanqueo de capitales, el empleado podrá solicitar al cliente la cumplimentación de la DAE que se obtendrá de Conecta. En este caso, una vez cumplimentada la DAE por el cliente, el empleado comprobará que es legible, con datos que ofrezcan información y no adoptar fórmulas genéricas. Se deberá solicitar aclaración o ampliación de aquellos apartados que no estén cumplimentados o cuya descripción sea genérica, susceptible de duda o que no ofrezcan información concreta.
La negativa del cliente a cumplimentar la DAE cuando sea requerido a hacerlo conlleva la NO ACEPTACIÓN de la operación. Tampoco se aceptará la operación cuando el cliente rehúse proporcionar cualquier otra información que le sea requerida en relación con la normativa de prevención de blanqueo de capitales o cuando el cliente facilite datos falsos. En cualquiera de estos casos se comunicará al Área de Prevención de Blanqueo de Capitales como operación sospechosa.

- **DAE de personas jurídicas:** el cliente entregará cumplimentada la DAE en la oficina; el documento recogerá cuanta información considere oportuna para un conocimiento más amplio de las actividades a las que se dedica la empresa o entidad, así como la información relativa a su titular real y estructura de propiedad o de control. La información de la estructura de propiedad o de control de la entidad, aportada a la DAE, deberá contener el país de residencia y el porcentaje de participación.

En el caso de giro internacional, al que se le aplican medidas reforzadas, si en el documento de identificación presentado por el cliente no figura domicilio o el que figura es en el extranjero, este deberá aportar cualquier documento que acredite su estancia, permanente o temporal, en España. El documento presentado deberá ser original y recogerá el nombre completo del cliente y una dirección.

A título descriptivo, son **documentos acreditativos** válidos para justificar la estancia:

- Certificado de empadronamiento,
- contrato de alquiler de vivienda,
- escrituras de vivienda,
- *seaman's book* o libreta marítima, etc.

No se aceptará Lista de Correos como domicilio.

La DAE debe recoger la firma del declarante y del empleado.

- Se aplicarán **medidas reforzadas a:**

  – Los clientes de giro internacional de países, territorios o jurisdicciones de riesgo o que envíen o reciban fondos de o hacia los mismos, cuyo importe acumulado de sus operaciones en el mes natural sea superior a 1.500€.
  Se incluirá entre estos países, territorios y jurisdicciones a los designados como tales por el ordenamiento jurídico y aquellos para los que el Grupo de Acción Financiera (GAFI) exija la aplicación de medidas de diligencia reforzada, todo ello de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22 del Real Decreto 394/2014 de 5 de mayo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Los clientes de giro nacional o internacional remitentes o destinatarios que superen 3.000 €, individuales o acumulados en un periodo de 90 días.
- Los clientes relacionados con peticiones de Juzgados o Policía.
- Los clientes que realicen operaciones que se consideren fuera de lo normal, inusuales o que presenten indicios de sospecha en relación con la prevención de blanqueo de capitales.
- Las operaciones con origen o destino a países que supongan un riesgo superior al normal y que, una vez informada la Comisión de Control, tome razón de esta decisión.

- Los menores de edad.

  Es preciso tener en cuenta que, según los estándares nacionales e internacionales, los menores presentan un riesgo más elevado en materia de prevención de blanqueo de capitales. En este sentido, se recomienda la aplicación de medidas reforzadas a este tipo de clientes, cuya aplicación habrá de graduarse en función del riesgo que representen.

  - La minoría de edad constituye un estado civil diferente de la mayoría y de la emancipación. El menor se encuentra sometido a la patria potestad o a la tutela. Los menores de edad, aunque tienen capacidad jurídica, no tienen capacidad de obrar, por lo que no pueden contratar por sí mismos, sino debidamente representados, normalmente por sus padres o, en su defecto, por su representante legal.
  - Para la admisión y pago de giros a menores, estos deberán actuar necesariamente representados por sus padres, tutores o representantes legales.
  - Al ser necesaria la presentación del DNI con carácter previo a la realización de la operación, únicamente pueden admitirse y pagarse giros a los mayores de catorce años, que habrán de actuar siempre representados por sus padres, tutores o representantes legales.
  - Por tanto, en los sistemas de envío/pago de dinero, el menor que realiza la operación, acompañado de uno de los padres, el tutor o el representante legal, deberá identificarse, presentado su documento de identidad válido y en vigor, y, además, se verificará la identidad del representante que será comprobada documentalmente. A estos efectos, deberán escanearse los documentos identificativos de ambos y el documento que acredite la relación de parentesco o la representación legal del menor.
  - En caso de menores emancipados, deberán presentar la escritura de emancipación no siendo necesaria la figura del tutor legal.

Personas de responsabilidad pública (PRP):

Se considerarán personas con responsabilidad pública las siguientes:

- Se considerarán personas con responsabilidad pública aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas importantes, tales como los jefes de Estado, jefes de Gobierno, ministros u otros miembros de Gobierno, secretarios de Estado o subsecretarios; los parlamentarios; los magistrados de tribunales supremos, tribunales constituciona-

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

les u otras altas instancias judiciales cuyas decisiones no admitan normalmente recurso, salvo en circunstancias excepcionales, con inclusión de los miembros equivalentes del Ministerio Fiscal; los miembros de tribunales de cuentas o de consejos de bancos centrales; los embajadores y encargados de negocios; el alto personal militar de las Fuerzas Armadas; los miembros de los órganos de administración, de gestión o de supervisión de empresas de titularidad pública; los directores, directores adjuntos y miembros del consejo de administración, o función equivalente, de una organización internacional; y los cargos de alta dirección de partidos políticos con representación parlamentaria.

- Asimismo, tendrán la consideración de personas con responsabilidad pública:

  a) Las personas, distintas de las enumeradas en el apartado anterior, que tengan la consideración de alto cargo de conformidad con lo previsto en el artículo 1 de la Ley 3/2015, de 30 de marzo, reguladora del ejercicio de altos cargos de la Administración General del Estado.
  b) Las personas que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas importantes en el ámbito autonómico español, como los presidentes y los consejeros y demás miembros de los Consejos de Gobierno, así como las personas que desempeñen cargos equivalentes a las relacionadas en la letra a) y los diputados autonómicos y los cargos de alta dirección de partidos políticos con representación autonómica.
  c) En el ámbito local español, los alcaldes, concejales y las personas que desempeñen cargos equivalentes a las relacionadas en la letra a) de los municipios capitales de provincia, o de Comunidad Autónoma y de las Entidades Locales de más de 50.000 habitantes, así como los cargos de alta dirección de partidos políticos con representación en dichas circunscripciones.
  d) Los cargos de alta dirección en organizaciones sindicales o empresariales españolas.
  e) Las personas que desempeñen funciones públicas importantes en las organizaciones internacionales acreditadas en España. Estas organizaciones deberán elaborar y mantener actualizada una lista de esas funciones públicas de conformidad con lo señalado en el primer apartado.

  La Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias elaborará y publicará una lista en la que se detallará qué tipo de funciones y puestos determinan la consideración de persona con responsabilidad pública española.

- Ninguna de las categorías previstas en los apartados anteriores incluirá empleados públicos de niveles intermedios o inferiores.

- Se aplicarán estas medidas a los familiares y allegados de las personas con responsabilidad pública.
  A estos efectos, tendrá la consideración de familiar el cónyuge o la persona ligada de forma estable por análoga relación de afectividad, así como los padres e hijos, y los cónyuges o personas ligadas a los hijos de forma estable por análoga relación de afectividad. Se considerará allegado toda persona física de la que sea notorio que ostente la

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

titularidad o el control de un instrumento o persona jurídicos juntamente con una persona con responsabilidad pública, o que mantenga otro tipo de relaciones empresariales estrechas con la misma, o que ostente la titularidad o el control de un instrumento o persona jurídicos que notoriamente se haya constituido en beneficio de la misma.

Aunque la persona contemplada en los apartados anteriores haya dejado de desempeñar sus funciones, se continuarán aplicando las medidas reforzadas por un periodo de dos años. Transcurrido ese plazo, se aplicarán medidas de diligencia debida adecuadas en función del riesgo que siga presentado el cliente y mientras se determine que ya no representa un riesgo específico derivado de su antigua condición de persona con responsabilidad pública.

Se aplicarán medidas reforzadas de diligencia a estas personas con el fin de determinar el origen del patrimonio y de los fondos con los que se pretende llevar a cabo la operación.

La admisión de las personas con responsabilidad pública como clientes deberá ser autorizada directamente por el responsable de Oficina/Unidad de Reparto, que trasladará su decisión al Área de Prevención.

Finalmente, las operaciones y relaciones de negocio establecidas con las personas con responsabilidad pública serán objeto de un seguimiento reforzado y permanente.

El Área de Prevención informará en las reuniones de la Comisión de Control de las comunicaciones afirmativas de oficinas para que tome razón de esta decisión.

Durante el periodo en el que el cliente tenga la consideración de PRP, deberá justificar documentalmente su actividad económica y el origen de los fondos, respetando el plazo de validez de la documentación aportada, sin tener en cuenta el importe de la operación realizada.

12.2.2. Marco legal de la PBC

Disposiciones legales nacionales

En materia de PBC/FT se establecen en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y en el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010.

- Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (BOE 29/04/10).
- Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Real Decreto-Ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de competencia, prevención del blanqueo de capitales, entidades

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

de crédito, telecomunicaciones, medidas tributarias, prevención y reparación de daños medioambientales, desplazamiento de trabajadores en la prestación de servicios transnacionales y defensa de los consumidores.

- Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto, de transposición de directivas de la Unión Europea en materia de protección de los compromisos por pensiones con los trabajadores, prevención del blanqueo de capitales y requisitos de entrada y residencia de nacionales de países terceros.
- Ley 12/2003, de 21 de mayo de bloqueo de la financiación del terrorismo.
- Orden EHA/2619/2006, de 28 de julio, por la que se desarrollan determinadas obligaciones de prevención del blanqueo de capitales de los sujetos obligados que realicen actividad de cambio de moneda o gestión de transferencias con el exterior.
- Real Decreto 1080/1991, de 5 de julio, por el que se determinan los países o territorios a que se refieren los artículos 2.º, apartado 3, número 4, de la Ley 17/1991 de 27 de mayo de Medidas Fiscales Urgentes, y 62 de la Ley 31/1990, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1991.
- Orden EHA/2444/2007, de 31 de julio, por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley 19/1993, de 28 de diciembre, sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales, aprobado por Real Decreto 925/1995, de 9 de junio, en relación con el informe de experto externo sobre los procedimientos y órganos de control interno y comunicación establecidos para prevenir el blanqueo de capitales.
- Orden EHA 1439/2006, de 3 de mayo reguladora de la declaración de movimientos de medios de pago en el ámbito de la prevención del blanqueo de capitales.
- Orden ECO/2652/2002, de 24 de octubre, por la que se desarrollan las obligaciones de comunicación de operaciones en relación con determinados países al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.
- Resolución de 10 de agosto de 2012, de la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera, por la que se publica el Acuerdo de 17 de julio de 2012, de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, por el que se determinan las jurisdicciones que establecen requisitos equivalentes a los de la legislación española de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Disposiciones legales internacionales

Las disposiciones que se han utilizado como referencia para la elaboración de las leyes en la mayor parte de los países se recogen en el listado siguiente:

- Las cuarenta recomendaciones del GAFI (febrero 2012).
- Nueve recomendaciones especiales contra la financiación del terrorismo del GAFI (octubre 2004).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Directiva (UE) 2015/849 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20/05/2015 relativa a la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.
- Directiva (UE) 2018/843 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30/05/2018.
- Directiva (UE) 2017/541 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15/03/2017.
- Reglamento Delegado (UE) 2019/758 de la Comisión, de 31/01/2019.
- Reglamento Delegado (UE) 2018/1108 de la Comisión, de 7/05/2018.
- Reglamento Delegado (UE) 2018/212 de la Comisión, de 13/12/2017.
- Reglamento Delegado (UE) 2018/105 de la Comisión, de 27/10/2017.
- Reglamento Delegado (UE) 2016/1675 de la Comisión, de 14/07/2016.
- Reglamento (UE) 2015/847 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20/05/2015.

12.2.3. La estructura de la prevención en Correos

A) Normativa interna

Correos debe cumplir con:

- La Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y con el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010. Al estar incluida entre los sujetos obligados por el artículo 2.1.j) de la Ley 10/2010: «Los servicios postales respecto de las actividades de giro y transferencia».

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- El artículo 2.c) de los estatutos sociales de Correos dispone que, entre otros, el objeto de la sociedad es «La prestación de los servicios financieros relacionados con los servicios postales, los servicios de giro y de transferencias monetarias».

La Entidad lleva a cabo la actividad de gestión de envío y pago de dinero mediante la prestación de los servicios de Giro Nacional y Giro Internacional y actúa como agente de Western Union Payment Services Ireland Limited para ordenar y pagar transferencias de dinero urgente en más de ciento noventa países, bajo la marca Western Union.

La **normativa interna** que se aplica en Correos se define a continuación:

- **Procesos operativos vigentes**

  - **Envío y recepción de dinero**

    El **giro postal** es un sistema de pago implementado por muchas empresas de correos de todo el mundo. Consiste en el envío mediante el servicio postal de una cantidad de dinero que se hará efectiva a una persona, bien en una oficina de correos o bien en la dirección indicada.

    Correos ha adecuado los sistemas informáticos en la operativa de admisión y pago de giros, creando un módulo o sistema para las diferentes aplicaciones de envío de dinero, con un ámbito exclusivo para la prevención del blanqueo de capitales, denominado SEDI/PBC.

    Actualmente, los sistemas informáticos afectados por estas modificaciones son IRIS (admisión y pago de giros), SGIE (pago de giros a domicilio) y HERA (admisión y pago de giros rurales).

    Mediante este nuevo sistema, es necesario efectuar un registro inicial de todos los clientes en el momento de realizar su primera operación, creando una «Ficha del Cliente» con una serie de datos personales obligatorios, entre los que se encuentra el de su actividad profesional o empresarial y el motivo del giro.

    La legislación postal establece, así como por la propia naturaleza del servicio, que es requisito indispensable la identificación del cliente con carácter previo a la realización de operaciones de admisión o pago de giro, mediante documento identificativo válido del remitente o beneficiario, cuyos datos sobre nombre, apellidos, domicilio y número y tipo de documento de identidad quedan registrados en los sistemas informáticos de la entidad.

    Los procesos de Envío y Recepción de Dinero describen detalladamente las normas operativas que regulan estos servicios.

  - **Archivo y control de documentos**

    La documentación de operaciones y clientes relacionados con operaciones de giro se conservará digitalmente en el sistema SEDI/PBC y la generada por comunicación de operativa sospechosa se archivará siguiendo las normas recogidas en el proceso Archivo-Control de Documentos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El periodo de conservación de los documentos y registros justificativos de las operaciones y las relaciones de negocios, así como los exigidos para la aplicación de medidas de diligencia debida a los clientes, es de 10 años. Este periodo se contará desde el día en que se ejecute la operación o desde la fecha de terminación de la relación de negocios.

Transcurrido el periodo de 10 años establecido, la documentación se eliminará según el formato de esta, bien sea en papel o digitalizada.

Asimismo, llegado un periodo de 5 años desde la terminación de la relación de negocios o la ejecución de la operación ocasional, la documentación conservada únicamente será accesible por los órganos de control interno, incluido el APBC, y, en su caso, aquellos encargados de la defensa legal de la Entidad.

El soporte de conservación utilizado por Correos garantiza la integridad, la correcta lectura de datos, la imposibilidad de manipulación y la adecuada conservación y localización de los documentos.

- **Manual de PBC**

El Manual de Prevención es norma de obligado cumplimiento para todos los empleados y directivos de la Entidad. Su primera versión fue aprobada por el Comité de Dirección de Oficinas y por la Comisión de Control el 29 de junio de 2006 y remitido al SEPBLAC el 6 de julio de ese mismo año. En él se recogen las medidas de control interno establecidas para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y ha sido modificado posteriormente en diversas ocasiones para adaptar su contenido a las novedades legislativas, a los nuevos procedimientos desarrollados por la Entidad en esta materia y a las recomendaciones formuladas tanto por el Servicio Ejecutivo de la Comisión como por el experto externo.

Las actualizaciones del Manual son aprobadas por la Comisión de Control, con la excepción de aquellas que afecten únicamente a la composición del listado de paraísos fiscales o a las posibles modificaciones que puedan realizarse en los formularios contenidos en sus Anexos.

La Comisión de Control, en Correos, es el órgano competente para la aprobación del Manual de PBC y autoriza la disposición y distribución de este a todos los directivos y empleados mediante su publicación en la intranet de Correos (Conecta).

- **Ficha de consulta rápida**

Con el fin de poder formar desde el primer momento al personal operativo de Correos, el portal del mando genera avisos de itinerario formativo en PBC (Básico o Medio) que debe recibir según el puesto.

La formación está disponible en el Campus Virtual de Correos (CVC) para el personal de oficina y en el espacio formativo de la PDA para el personal de distribución.

Formación controla el registro de la formación realizada y superada en los correspondientes sistemas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

B) Organización interna

Correos es la empresa matriz del Grupo Correos y posee una participación del 100% en las filiales Correos Express, Correos Nexea y Correos Telecom, aunque ninguna de estas tres filiales realiza actividades sujetas a la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

El Consejo de Administración de Correos, como máximo órgano de dirección de la Sociedad, ostenta las funciones y responsabilidades que establecen las leyes en materia de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

El Consejo de Administración de Correos recibirá el informe del experto externo en el plazo máximo de tres meses desde su emisión y adoptará las medidas necesarias para solventar las deficiencias identificadas.

La Comisión de Control llevará un registro de toda la documentación e informes sometidos al Consejo de Administración y de las decisiones tomadas en cada caso.

- **Comisión de control**
  La Comisión de Control es el Órgano de Control Interno en materia de PBC y de acuerdo con la Instrucción del presidente de Correos de fecha 24 de noviembre de 2020, que sustituye a la anterior de 4 de mayo de 2009.
  Composición
  En virtud de cuanto antecede y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 del Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, se acuerda que la Comisión Interna creada mediante Instrucción de fecha 4 de Abril de 2006 está compuesta por los siguientes miembros:

  – **Miembros con voz y con voto:**

    - Presidencia: el titular de la Subdirección de Compliance y Buen Gobierno ostentará la Presidencia. El titular de la Subdirección designará a un suplente que deberá ser miembro del área de PBC adscrita a dicha Subdirección.
    - Secretaría: la ostentará un representante de la Subdirección de Servicios Jurídicos. Será la persona que ejerza la subdirección quien designe a un titular y a un suplente de entre los miembros de su Subdirección.
    - Vocales:

      › Un representante de la Dirección de Financiera. Será la directora o el director quien designe a un titular y a un suplente de entre los miembros de su Dirección.
      › Un representante de la Dirección de Tecnología. Será la directora o el director quien designe a un titular y a un suplente de entre los miembros de su Dirección.
      › Un representante de la Dirección de Operaciones y Desarrollo de Negocio. Será la Directora o el director quien designe a un titular y a un suplente de entre los miembros de su Dirección.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

› Un representante de la Dirección Comercial. Será la directora o el director quien designe a un titular y a un suplente de entre los miembros de su Dirección.
› Un representante de la Dirección de Productos y Servicios. Será la directora o el director quien designe a un titular y a un suplente de entre los miembros de su Dirección.

– Asistentes con voz, pero sin voto:

- El presidente de la Comisión designará, en cada sesión a celebrar, a uno o varios integrantes del Área de PBC que informarán a los miembros de la Comisión sobre los asuntos de dicha Área que se vayan a tratar según el orden del día aprobado.
  De acuerdo con los temas a tratar, se podrá invitar a las sesiones de la Comisión a cualquier persona de la Sociedad previa autorización del presidente de la Comisión.

– Funcionamiento:

- La Comisión se reunirá tantas veces como sea necesario de forma presencial o telemática, previa convocatoria de su presidente y, en todo caso, una vez cada mes. Se levantará acta de cada una de las reuniones debiendo ser firmada por el presidente y el secretario de forma manual o digital.
- Las decisiones en el seno de la Comisión se adoptarán por mayoría simple, mediante voto no secreto. Excepcionalmente y previa motivación razonada, el presidente puede exigir que la decisión se adopte por unanimidad o mediante voto secreto. El presidente, en caso de empate, tendrá voto dirimente.

– Funciones de la Comisión y Direcciones afectadas:
La Comisión impulsará la implantación y el desarrollo de cuantos procedimientos sean necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones que se indican a continuación, en los términos que señala la Ley 10/2020, de 28 de abril y Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de PBC y FT, coordinando la actuación de cada una de las Direcciones que se vean afectadas.
Obligaciones:

a) Aplicación de medidas de diligencia debida (personas físicas y jurídicas).
b) Obligaciones de información.
c) Deber de confidencialidad.
d) Deber de abstención de ejecución de determinadas operaciones.
e) Procedimientos de control y comunicación adecuados para conocer, prevenir e impedir la realización de operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales.
f) Conservación de documentos.
g) Formación del personal.

Se faculta a cada una de las Direcciones de Correos para complementar y desarrollar en el ámbito de sus competencias las obligaciones y procedimientos ya establecidos o que sean necesarios, contenidos en la Ley 10/2020, de 28 de abril y en el

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo enumerados en esta instrucción y realizar las adaptaciones necesarias.

La Comisión supervisará los documentos que, en su caso, puedan elaborar dichas Direcciones, descriptivos de los procedimientos y de las medidas adoptadas para el cumplimiento de las obligaciones.

La Comisión, como órgano de control interno y supervisión, analizará, controlará y comunicará al Servicio Ejecutivo de la Comisión del Blanqueo de Capitales toda la información relativa a las operaciones o hechos susceptibles de estar relacionados con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.

Para la válida constitución de la Comisión será necesaria la asistencia de un miembro de cada Dirección, entendiéndose que cada Dirección tendrá un voto.

Las actas originales firmadas por los miembros asistentes de la Comisión de Control serán conservadas en archivos confidenciales de este órgano. Por otra parte, se remitirá una copia de estas al representante ante el Servicio Ejecutivo de la Comisión.

- **Representante ante el SEPBLAC**

El SEPBLAC o Servicio Ejecutivo de Prevención de Blanqueo de Capitales es la Unidad de Inteligencia Financiera española.

Desempeña las actuaciones tendentes a la prevención e impedimento de la utilización del sistema financiero o de empresas o profesionales de otra naturaleza para el blanqueo de capitales, así como las funciones de investigación y prevención de las infracciones administrativas del régimen jurídico de los movimientos de capitales y de las transacciones económicas con el exterior.

Sus funciones más importantes son:

- Análisis de operaciones sospechosas o de Declaración Mensual Obligatoria (DMO).
- Supervisar a los sujetos obligados.
- Informar a las autoridades competentes.

La persona designada como representante por Correos ante el Servicio Ejecutivo de la Comisión debe ser una persona residente en España, que ejerza cargo de administración o dirección de la sociedad y estará encargada de la comunicación de cuanta información sea necesaria de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente y del resto de atribuciones que esta señala.

Tanto la designación como el cese del representante son a propuesta del secretario general y es nombrado por el Comité de Dirección y aprobado por el Consejo de Administración.

El representante ante el Servicio Ejecutivo de la Comisión será responsable del cumplimiento de las obligaciones de información establecidas en la presente ley, para lo que tendrá acceso sin limitación alguna a cualquier información obrante en el sujeto obligado, así como en cualquiera de las entidades del grupo, en su caso.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El representante ante el SEPBLAC puede autorizar o apoderar hasta a dos personas con el fin de que actúen en su nombre ante el SEPBLAC, asumiendo siempre que toda actuación de esas personas se entenderá hecha por el propio representante, tanto a efectos internos como de sus consecuencias exteriores.
Su nombramiento deberá ser realizado por el propio representante y aceptado por la persona autorizada.
Para designar personas autorizadas, el representante ante el SEPBLAC deberá comunicar la identidad de las personas a quienes concede esas facultades.
El puesto de autorizado deberá ser comunicado al SEPBLAC.
La documentación mencionada, tanto para la comunicación del representante como de las personas autorizadas deberá ser enviada a la siguiente dirección: SEPBLAC, Calle Alcalá, 48, 28014, Madrid. Alternativamente, podrá ser presentada directamente en esa dirección ante el Registro General del Banco de España. Igualmente, podrá ser presentada electrónicamente a través del Registro Electrónico de la Oficina Virtual del Banco de España.
El cese o sustitución del representante o personas autorizadas cuando tenga carácter disciplinario será informado al Servicio Ejecutivo.
Actualmente, el representante es el Subdirector de Compliance y Buen Gobierno, y la persona autorizada es un asesor jurídico adscrito a la Secretaría General y del Consejo.

Son **funciones del representante:**

a) Actuar como coordinador de todas las actividades que realiza Correos en su lucha contra el blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
b) Canalizar todas las comunicaciones existentes entre el SEPBLAC y Correos, y especialmente la Declaración Mensual de Operaciones, las comunicaciones por indicio de operativas sospechosas y las respuestas a los requerimientos de información.
c) Participar en las reuniones que convoque el SEPBLAC cuando estas tengan una finalidad consultiva, bien con Correos, bien con el Sistema Financiero en general o divulgativa sobre nuevos procedimientos a desarrollar por las entidades sujetas a normativa.
d) Comparecer en toda clase de procedimientos administrativos o judiciales en relación con los datos recogidos en las comunicaciones al Servicio Ejecutivo de la Comisión o cualquier otra información complementaria que pueda referirse a aquellas cuando se estime imprescindible obtener la aclaración, complemento o confirmación de Correos.
e) Mantener constantemente informada a la Comisión de Control de cualquier circunstancia que pudiera o debiera alterar o modificar la política de prevención de blanqueo de capitales que realiza Correos.

Para el cumplimiento de estas funciones el representante tiene acceso ilimitado a toda la información obrante en Correos.

- **Área de PBC**

La unidad técnica para el tratamiento y análisis de la información es el Área de Prevención del Blanqueo de Capitales, integrada en la Vicesecretaría General y del Consejo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El Área de Prevención está formada por personas especializadas en la detección y análisis de operaciones sospechosas, con formación adecuada y dedicación exclusiva a sus funciones de prevención.

Destacan las siguientes **funciones:**

a) Diseñar e implementar en Correos los programas de cumplimiento, seguimiento y control de la normativa vigente en materia de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, de acuerdo con las directrices que establezca la Comisión de Control.

b) Elaborar los planes de acción correctivos que se deriven de las novedades que vayan surgiendo (legislativas, tecnológicas, etc.) siguiendo las directrices establecidas por la Comisión.

c) Trasladar al representante de la Comisión las propuestas de revisión y actualización del Manual de Prevención de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, así como de los Manuales de Procesos y del resto de normativa interna que se vean afectados por la política de blanqueo de capitales.

d) Supervisar el funcionamiento de los procedimientos de prevención e informar, periódicamente, al representante de la Comisión de las debilidades de control y cumplimiento detectadas.

e) Evaluar los riesgos a los que se enfrenta Correos y que pueden tener una mayor probabilidad de realizar blanqueo de capitales, con el fin de reforzar los procedimientos de prevención existentes y que se adapten al perfil de riesgo de la entidad, estando entre ellos la posibilidad de rehusar operaciones con determinados clientes.
Con este fin, elaborará y presentará un Informe de Autoevaluación del Riesgo a la Comisión de Control para que proceda a su aprobación. Este informe será actualizado anualmente, teniendo en cuenta la evolución del negocio y las actividades desarrolladas por Correos, así como otros factores tales como las nuevas tipologías de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, las modificaciones producidas en las listas de países considerados de riesgo, etc.

f) Analizar e investigar las comunicaciones de operaciones sospechosas recibidas de la Red de Oficinas, documentando apropiadamente aquellas que se consideren susceptibles de ser comunicadas al Servicio Ejecutivo dentro de los informes de «operaciones específicamente sospechosas de blanqueo de capitales» y decidiendo las que deben ser objeto de seguimiento, informando en todo caso a los empleados del curso dado a sus comunicaciones dentro del plazo definido.

g) Presentar al representante de la Comisión la Declaración Mensual de Obligaciones (DMO) y proceder al

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

análisis de las operaciones contenidas en la misma para apreciar la posible existencia de operaciones susceptibles de ser comunicadas también por indicio al SEPBLAC.

h) Presentar al representante de la Comisión la relación de operaciones con indicios de blanqueo de capitales para su análisis y control previo en la Comisión y la comunicación al SEPBLAC de las que así se hayan aprobado. A las actas de la Comisión se adjuntará un listado con todas las operaciones analizadas por el Área de Prevención, indicando expresamente si se ha procedido al examen especial de las mismas.

i) Elaboración de una base de datos de examen especial, en la que se registren los elementos básicos de las operaciones y una explicación motivada que justifique la decisión adoptada en cada caso (comunicación al SEPBLAC, mantener en seguimiento o archivo).

j) Llevar a cabo pruebas y muestreos sobre el nivel de eficacia del procedimiento establecido para la aplicación de medidas reforzadas de diligencia debida en la Red de Oficinas y Unidades de Reparto. Una vez revisada la documentación por el Área, se marcará con riesgo alto o pendiente de documentación a los clientes en los que se observe que la documentación presentada es insuficiente y se les solicitará documentación adicional.

k) Recabar y elaborar las informaciones requeridas por el SEPBLAC y otras autoridades, en materia de prevención de blanqueo de capitales.

l) Proponer al representante de la Comisión el alcance y contenidos en materia de formación sobre prevención de blanqueo de capitales y colaborar en el diseño y la elaboración de los módulos de formación del personal de Correos en esta materia.

m) Elaborar una Memoria Anual con las actuaciones e información estadística más relevante en materia de prevención: modificaciones en los procedimientos, implantación de nuevas herramientas informáticas, datos sobre el número de alertas, operaciones objeto de examen especial, comunicaciones por indicio al SEPBLAC, requerimientos de información, proceso de implantación de las recomendaciones propuestas por el experto externo, etc.

El Área de Prevención dispone de un manual interno que regula sus propias funciones y que solo se encuentra accesible para sus miembros, en el que se definen los procedimientos internos para el cumplimiento de sus fines, que serán conformes con las directrices que establezca la Comisión de Control.

Para el cumplimiento de sus funciones, el Área de Prevención contará con todos los medios humanos, materiales y técnicos necesarios.

- **Responsables de oficina/Unidad de distribución**

  En cada Oficina/Unidad de Distribución, el director, jefe de Unidad o quien haga sus funciones será el responsable encargado de velar por el cumplimiento de la normativa y será el interlocutor con la Unidad Técnica, todo ello con independencia de la responsabilidad propia de cada uno de los empleados de la Oficina/Unidad de Reparto.

  Sus funciones en materia de prevención del blanqueo de capitales son:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Estar informado e informar a los empleados de la Oficina/Unidad de Reparto de la normativa interna sobre prevención, cumpliendo y exigiendo su cumplimiento dentro de la misma.
- Analizar con detalle cualquier operativa que muestre sospechas o indicios de posible vinculación al blanqueo de capitales comunicándolo, con la mayor brevedad, a través del procedimiento establecido en este proceso, así como cualquier circunstancia relacionada con la misma que se produzca posteriormente.
- Validar los conocimientos y formación de los empleados que realicen operaciones de envío y pago de dinero previamente a la designación de los mismos para tales funciones.
- Analizar la documentación acreditativa de la actividad profesional o empresarial y del origen lícito de los fondos de los clientes en aplicación de las medidas reforzadas de diligencia debida y decidir si se ejecuta la operación una vez verificada su validez y coherencia con el giro.
- Revisar la documentación aportada por las personas jurídicas, así como la DAE que debe traer debidamente cumplimentada incluyendo los titulares reales de la persona jurídica, para el inicio de la relación comercial.
- Controlar el archivo de las documentaciones relativas a clientes en cumplimiento de la normativa en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.
- Autorizar las operaciones con PEP y operaciones en las que se apliquen medidas reforzadas.

• **Empleados de oficinas/Unidad de distribución**

Sus funciones, en lo que a prevención del blanqueo de capitales se refiere, serán cumplir con las indicaciones que se señalan en el manual de procesos internos, en particular:

- Realizar la identificación y verificación de los clientes, así como la correcta introducción de los datos del mismo y escaneado de las documentaciones aportadas en los sistemas informáticos.
- Comprobarán que los datos e informaciones incluidos en los sistemas coinciden con los grabados; una vez verificados, se deben modificar en caso de variación.
- Identificar cualquier operación que dé lugar a sospechas o indicios de posible vinculación con el blanqueo de capitales, comunicándolo a la mayor brevedad al responsable de la Oficina/Unidad de Distribución.
- Recibir los cursos de formación sobre prevención del blanqueo de capitales establecidos, así como conocer y poner en marcha los procedimientos para prevenir el blanqueo de capitales.
- Mantener el deber de confidencialidad con respecto a todas las operaciones o clientes que hayan sido considerados como sospechosos de blanqueo de capitales.

C) Política de admisión de clientes

A fin de cumplir con la obligación establecida en el artículo 26.2 de la Ley 10/2010, de 28 de abril y el artículo 33 del RD 304/2014, de 5 de mayo, Correos tiene definida una

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

política de admisión de cliente de carácter gradual, que adopta precauciones reforzadas para aquellos clientes que presentan un riesgo superior al promedio.

Para prevenir eficazmente el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, es fundamental la evaluación de posibles riesgos de los clientes. Por tanto, se entiende como prioritario el conocimiento de estos y se establecen diferentes categorías de clientes que serán evaluados en función de los siguientes factores:

- Frecuencia y cuantía de los envíos.
- Actividad que motiva los envíos.
- Origen o destino del dinero enviado.

Así se podrá determinar su grado (perfil) de riesgo y, en función de este, se aplicarán las medidas.

Según la política de admisión de clientes definida, se distinguen los siguientes **tres perfiles de riesgo:**

a) **Riesgo bajo:** clientes que, por sus características y tipo de operativa llevada a cabo, se considera que disponen de un riesgo reducido de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. No necesitan ninguna autorización específica para ser admitidos como clientes y se les aplican las siguientes medidas normales de diligencia debida:

   - Identificación formal del cliente y comprobación de su identidad.
   - Identificación del titular real y adopción de medidas adecuadas a fin de comprobar su identidad, con carácter previo a la operación.
   - Cuando se trate de una persona jurídica, cumplimentación de la DAE específica de personas jurídicas. Conocimiento de la actividad profesional o empresarial del cliente.
   - Conocimiento del propósito y la índole que motiva la operación.
   - Seguimiento continuo de la relación de negocio.

b) **Riesgo medio:** clientes cuyo riesgo en materia de prevención se considera superior al promedio y, por tanto, se les deben aplicar medidas reforzadas de diligencia debida. La admisión de este tipo de clientes requiere la autorización expresa del área de Prevención, otorgada tras la presentación y aprobación de la documentación adicional obtenida y la firma del formulario DAE.

   La Entidad cuenta con un desarrollo informático (SEDI/PBC) que permite detectar automáticamente a aquellos clientes, que, atendiendo a las reglas establecidas, superan los umbrales determinados. En estas reglas intervienen factores como su actividad profesional o empresarial, residencia (provincia) o nacionalidad, el país de destino u origen de sus operaciones y la superación de un importe establecido en el periodo de un mes natural.

c) **Riesgo alto:** personas que no son admitidas como clientes de Correos.

   - Clientes que realicen operaciones que se consideren fuera de lo normal, inusuales o que presenten indicios de sospecha en relación con la prevención de blanqueo de capitales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Personas a las que no sea posible aplicar las medidas de diligencia debida.
- Personas incluidas en listas oficiales de terroristas o de las que se tenga conocimiento de que están involucradas en operaciones de blanqueo de capitales.
- Clientes relacionados en peticiones de juzgados, Policía, requerimientos del Servicio Ejecutivo de la Comisión.
- Las personas jurídicas, o estructuras jurídicas sin personalidad, cuya estructura de propiedad y de control no haya podido determinarse.

- **Abstención de realizar operaciones**

  En ningún caso se admitirán clientes que:

  – Rehúsen entregar la documentación que permita su identificación.
  – Presenten documentos de identificación que alberguen dudas sobre su legalidad, legitimidad, no manipulación, etc.
  – Faciliten datos falsos o erróneos.
  – Pongan fin a la relación al ser requeridos para que faciliten información.
  – A los que no sea posible aplicar alguna de las medidas de diligencia debida previstas en el manual interno.
  – Oculten al titular real. Cuando utilicen a otros clientes, en un intento de evitar que se apliquen los requisitos de medidas de diligencia debida, y colaboren en suplantar al titular para enviar una operación o dividir una transacción en dos o más transacciones.
  – Realicen operaciones que presenten indicios de estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.
  – Sean personas jurídicas cuya estructura de propiedad o de control no haya podido determinarse.

  El Área de Prevención podrá emitir instrucciones específicas a las Oficinas y Unidades de Reparto, informando sobre determinadas tipologías de operaciones que no deben ser aceptadas por presentar elementos de riesgo comunes con otras operaciones que ya han sido calificadas como operaciones con indicios. Estas comunicaciones escritas deben estar a disposición del SEPBLAC.

  Cualquier operación que dé lugar a sospechas o indicios puede no ser aceptada por el empleado y dará lugar a la comunicación inmediata como operación sospechosa. Cuando la abstención no sea posible o pueda dificultar la persecución de los beneficiarios de la operación, podrá llevarse a cabo con la comunicación de la operación sospechosa al Área de Prevención de Blanqueo de Capitales informando de los motivos que justificaron la ejecución de la operación.

  El Área de Prevención es la encargada de adoptar las decisiones finales sobre la abstención y de informar a los empleados sobre la forma de actuar en cada caso.

  La comunicación de las operaciones sospechosas al SEPBLAC efectuada por la Comisión expondrá, en su caso, los motivos que justificaron la ejecución de la operación.

  Cuando, en aplicación de la política interna o por la imposibilidad de aplicar las medidas de diligencia debida, los fondos recibidos deban ser devueltos al cliente, el reintegro de los mismos se efectuará a través del mismo medio de pago utilizado inicialmente para su ingreso.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Bloqueo de operaciones**
  Cuando el emisor o el receptor de un giro sea una persona incluida en alguna de las listas públicas relacionadas con el terrorismo o grupos afines, el sistema bloqueará la operación, a efectos de la aplicación del procedimiento previsto en la Ley 12/2003.
  Para ello, el sistema informático consulta automáticamente el listado elaborado por la Unión Europea y el listado de sanciones de Naciones Unidas, cruzando sus datos en el momento de procesar cada giro con los contenidos en la ficha de los clientes. Periódicamente se lleva a cabo la actualización del listado mediante su descarga en la correspondiente página web oficial.
  En ningún caso podrá revelarse al cliente ni a terceros las actuaciones que se puedan estar realizando en relación a las obligaciones derivadas de la ley de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
  No se realizará ninguna operación sin la previa identificación ni cuando haya dudas sobre la validez de la documentación aportada, con especial atención a posibles falsificaciones.

12.2.4. Nuestras obligaciones en materia de PBC

A) Obligaciones de información

- Examen especial de aquellas operaciones que puedan estar vinculadas al blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, con independencia de su cuantía.
- Comunicación de los empleados al Área de Prevención y de la Comisión y el Representante al SEPBLAC de cualquier hecho u operación sobre la que existan indicios o certeza de su vinculación con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, así como responder adecuadamente a los requerimientos del Servicio Ejecutivo de la Comisión.
- Abstención de ejecutar operaciones sospechosas sin efectuar previamente dicha comunicación al SEPBLAC o su comunicación posterior inmediata cuando la abstención no sea posible o pueda dificultar la persecución de los beneficiarios de la operación.
- Comunicación sistemática (DMO):
  - Mensualmente se comunicarán al SEPBLAC mediante DMO:
    - Declaraciones positivas, que contienen:
      - Las operaciones individuales por importe superior a 1.500 €.
      - Las operaciones no ejecutadas (fallidas).
    - Fraccionamientos, que contienen las operaciones de clientes que acumuladas en el mes superan los 1.500 €, sin incluir las operaciones individuales de 1.500 €.

El Departamento de Tecnología y Sistemas procesa la información contenida en los sistemas informáticos y filtra las operaciones realizadas por Correos, generando tres ficheros:

- Declaraciones positivas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Fraccionamientos enviados.
- Fraccionamientos recibidos:

  – Conservación de documentos acreditativos de las operaciones e identidad de quienes la realizan, así como todos los documentos exigibles en aplicación de las medidas de diligencia debida, durante un plazo de 10 años desde la ejecución de la operación.
  – Deber de confidencialidad, no revelar al cliente o a terceros las operaciones comunicadas o que están siendo objeto de examen especial.
  – Operaciones sospechosas. Se entenderá por operaciones sospechosas las siguientes:

    - Operaciones no ejecutadas (fallidas); denominación que conceptúa aquellas operaciones que no llegan a realizarse porque el cliente rehúsa terminarla cuando se le exige algún requisito esencial de identificación, cuando se niega a cumplimentar la Declaración de Actividad Económica o a aportar la documentación acreditativa de su actividad.
    - Operaciones inusuales o fuera de lo normal, en especial:

      › Operaciones en las que se aprecie que el cliente fracciona la operación en varias para eludir el deber de identificación adicional.
      › Cuando existan indicios o certeza de que los clientes no actúan por cuenta propia, intentando ocultar la identidad del cliente real.
      › Operaciones en las que, conociendo la actividad del cliente, no exista una explicación razonable sobre el origen o destino de las operaciones realizadas.
      › Operaciones en las que el cliente no disponga o rehúse presentar la documentación justificante de domicilio permanente o temporal en España.
      › Operaciones en las que el cliente trata de eludir las medidas de diligencia debida.

    - En general, operaciones que presentan indicios de blanqueo de capitales o conexión con actividad delictiva.

Los empleados que detecten operaciones que presenten estos indicadores de riesgo deben abstenerse de ejecutarlas y comunicarlas al Área de Prevención para que adopte una decisión sobre su comunicación por indicio al Servicio Ejecutivo de la Comisión.

- Comunicación de **operaciones sospechosas:**
  La operación se puede comunicar a esta Área de dos formas diferentes:

  – En Conecta, el responsable de la Oficina/Unidad de Distribución o el empleado que tuviera conocimiento de ella la comunicará al Área de Prevención del Blanqueo de Capitales, mediante el formulario establecido en Conecta.
  – En la aplicación, para que el usuario pueda acceder al formulario para el aviso de una operación sospechosa mientras realiza la operación pulsando el botón rojo «Avisar operación sospechosa». El citado formulario consta de un campo de observaciones que el usuario debe rellenar y los correspondientes botones de envío o de cancelar y se requerirá el tipo de operación sospechosa, que sería alguna de las siguientes:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Documentación sospechosa (cuando la documentación es falsa).
- No aporta documentación (operación no ejecutada).
- Operación sospechosa (opción por defecto).

En el plazo máximo de 5 días desde la recepción de la comunicación, el Área de Prevención de Blanqueo de Capitales acusará recibo de la misma, por el medio que considere oportuno, siempre que permita tener constancia de su recepción. El Área de Prevención dispondrá de un plazo de 3 meses desde el acuse de recibo para notificar a la persona que atendió al cliente el estado de la comunicación, y dispondrá de un plazo máximo de 6 meses para finalizar el análisis y notificar las medidas adoptadas, a los efectos de que, en caso de no producirse dicha notificación, esta pueda actuar conforme a lo previsto en el artículo 18.4 de la Ley 10/2010, de 28 de abril. Dicha notificación se hará por el medio que el Área de Prevención considere oportuno, siempre que permita tener constancia de su recepción.

En cualquier momento, la persona que hubiera realizado la comunicación podrá requerir del Área de Prevención de Blanqueo de Capitales cualquier información relativa al estado de tramitación del asunto.

La documentación generada como consecuencia de la comunicación de operación sospechosa, así como las contestaciones del Área de Prevención de Blanqueo de Capitales, se archivarán en la oficina siguiendo la información recogida en el Proceso Archivo-Control de Documentos en un dosier.

Por último, el Área de Prevención dispone de una lista interna con los clientes comunicados al SEPBLAC por su intervención en operaciones con indicios de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, con el fin de bloquear su ficha en el sistema y evitar que puedan realizar nuevas operaciones con la Entidad.

- **Canal interno** de comunicación de operativa sospechosa:
  Todos los empleados de CORREOS se encuentran obligados a cumplir con los principios contenidos en el Programa de Prevención de Riesgos Penales del Grupo Correos, aprobado por el Consejo de Administración el 27 de noviembre de 2014, en el que se incluyen un canal interno de comunicación y denuncia del Grupo.
  Este canal tiene por objeto «establecer un procedimiento de comunicación con el Comité de Cumplimiento del Grupo para empleados del Grupo Correos y para terceros que conozcan o mantengan relación comercial o contractual de cualquier clase, o utilicen los servicios prestados por el Grupo Correos con alguna de las Sociedades que lo integran, sobre aquellas conductas o hechos relacionados con una actuación u omisión presuntamente delictiva».
  Para llevar a cabo la comunicación, se debe emplear preferiblemente el modelo de formulario disponible en la página web de Correos, debiendo adjuntar toda la documentación de la que se disponga y que sirva de soporte justificativo de la misma.
  La persona comunicante deberá estar disponible para cooperar con el Comité de Cumplimiento durante todo el proceso de investigación de los hechos comunicados.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

B) Medidas de control interno

El artículo 26 de la Ley 10/2010 de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo establece, con las excepciones que se determinen reglamentariamente, una serie de obligaciones de control interno a los sujetos obligados. Entre estas obligaciones están la de aprobar y aplicar políticas y procedimientos de prevención, la de establecer órganos adecuados de control interno responsables de la aplicación de aquellos y la de aprobar un manual de prevención.

Recomendaciones sobre las medidas de control interno para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (SEPBLAC):

- Se comprobará que la información y documentación disponible se encuentra actualizada.
- Establecimiento de medidas de control interno adecuadas para la actividad desarrollada por Correos.
- Formación, la Comisión de Control diseñará y aprobará un plan anual de formación en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y transmitirá a los empleados de la entidad la concienciación de las exigencias derivadas de la Ley 10/2010, a través de planes y cursos de formación.
- Protección de datos, el tratamiento de datos personales que resulte necesario para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley 10/2010 se encuentra amparado por lo dispuesto en el artículo 8.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, y en el artículo 6.1 c) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, no precisando del consentimiento del interesado.
  Los datos recogidos por los sujetos obligados para el cumplimiento de las obligaciones de diligencia debida no podrán ser utilizados para fines distintos de los relacionados con la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo sin el consentimiento del interesado, salvo que el tratamiento de dichos datos sea necesario para la gestión ordinaria de la relación de negocios.

- Código de conducta, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 30.2 de la Ley 10/2010 de 28 de abril de 2010 de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, se garantizarán altos estándares éticos en la contratación de directivos y empleados.
  Por otra parte, todos los empleados de esta sociedad estatal se encuentran sometidos a los principios contenidos en el Código General de Conducta aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad Estatal que entró en vigor el 1 de enero de 2005.

- Responsabilidad de los administradores y directivos, además de la responsabilidad que corresponda a la Entidad, aun a título de simple inobservancia, quienes ejerzan en la misma cargos de administración o dirección, sean unipersonales o colegiados, serán responsables de las infracciones cuando estas sean imputables a su conducta dolosa o negligente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Auditoría del sistema, sin perjuicio de las funciones atribuidas a la Dirección de Auditoría e Inspección relativa a auditar los servicios y procesos operativos, la Comisión de Control para la Prevención del Blanqueo de Capitales determinará anualmente la forma en que ha de auditarse el sistema de prevención, conforme al artículo 28 de la Ley 10/2010, de 28 de abril.

  De esta forma, se elegirá a un experto externo que reúna las condiciones académicas y de experiencia profesional, así como todos los requisitos exigidos por la normativa vigente en cada momento.

  Finalmente, cabe destacar que la Dirección de Auditoría e Inspección, anualmente, realizará, de acuerdo con el artículo 33.m) del Real Decreto, 304/2014, de 5 de mayo, auditorías de los órganos y medidas de control interno definidas por Correos. En estas auditorías, de acuerdo con el alcance definido, se incluirá una opinión sobre el grado de ajuste de los procedimientos a la normativa vigente y a las recomendaciones emitidas por el Servicio Ejecutivo de la Comisión y el experto externo.

  Asimismo, durante el proceso de revisión continua de la red de Oficinas y Unidades de Distribución, podrá verificar el cumplimiento de determinadas obligaciones en materia de prevención, como la conservación de los documentos de identificación de los clientes y de los impresos, así como de la obtención y conservación de los documentos obtenidos en aplicación de las medidas reforzadas de diligencia debida.

12.2.5. Fraude y estafas

El fraude es el resultado de delincuentes que operan esquemas o estafas para persuadir a los consumidores para que envíen dinero con fines específicos que podrían parecer financieramente atractivos para el consumidor, pero que en realidad solo son maneras de convencerlos de que se desprendan de su dinero. La mayoría de los fraudes al consumidor involucran la percepción por parte de la víctima de que recibirá algún tipo de ganancia financiera o de que ayuda a un amigo, pariente o ser querido.

Como ejemplo, comentamos algunos **tipos de estafas** que se han detectado en Correos en operativa de envío de dinero:

1. **Alquiler.** El estafador anuncia una propiedad en alquiler, con un descuento considerable para así obtener la mayor cantidad de respuestas o consultas posibles. Incluye fotografías o planos en el anuncio para que la propiedad parezca legítima. Cuando la víctima demuestra su interés en la propiedad, el estafador le pide a la víctima que envíe dinero en forma de giro inmediato para poder verificar los fondos u otros motivos que parecen ser legítimos y convincentes. La víctima envía el dinero y finalmente lo pierde debido a que la propiedad en alquiler no existe.

2. **Compras por internet.** La víctima demuestra interés en un producto, un artículo de subasta o un servicio anunciado en línea. El estafador utiliza una serie de tácticas

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

para que la venta parezca legítima, pero la víctima nunca recibirá el artículo que compró después de enviar el dinero. El anunciante (estafador) pidió al cliente que le mandara escaneado el resguardo de imposición del giro. El cliente, por precaución, mandó el resguardo tapando el localizador del giro. Seguidamente, el cliente recibió un enlace web simulando la página oficial de Correos donde debía introducir el código del localizador.

3. **Lotería nigeriana.** Se informa a la víctima (mediante una comunicación telefónica, correo electrónico o correo postal no esperado) que ganó un gran premio de la lotería o un sorteo y se le indica que debe pagar una pequeña suma de dinero para cubrir los gastos por concepto de impuestos o de procesamiento antes de reclamar tal premio. Las empresas legales organizadoras de sorteos no solicitan a los ganadores de premios que envíen dinero por adelantado para recibir un premio.

4. ***Phising***. Tiene como objetivo obtener a través de internet datos privados de los usuarios, especialmente para acceder a sus cuentas o datos bancarios.
   En una página web se ofrece un trabajo, con contrato legal, para «agentes aduaneros». Su cometido es recibir dinero en la cuenta bancaria y sacarlo para transferirlo, a través de una entidad internacional, a otra cuenta extranjera. A cambio se cobra el diez por ciento del montante total. En la confección del contrato de trabajo se obtienen la cuenta bancaria y datos personales de la «mula», necesario para recibir la transferencia que suele venir de una operación de fraude.

5. **Secuestro exprés.** En estos falsos secuestros exprés, la víctima suele recibir una llamada en la que se le informa de que su familiar ha sido secuestrado y debe enviar un dinero de manera inmediata para proceder a su liberación. En realidad no es más que un timo. No existe tal secuestro. Se trata de bandas que se dedican a hacer llamadas al azar, hasta que dan con alguna persona que coincida que no tiene a su familiar en ese momento con ella ni tampoco puede contactar telefónicamente con el supuesto secuestrado, bien porque esté trabajando, se encuentre de viaje, o cualquier otro motivo. De estas llamadas, alguna resulta efectiva y la víctima acaba enviándoles dinero a los estafadores. Se han detectado, por ejemplo, numerosas llamadas realizadas por internos de Centros Penitenciarios en Chile.

6. **Relaciones.** El estafador crea una relación falsa con la víctima, quien cree que es real (quizás mediante alguna aplicación en línea, un sitio web de citas u otra plataforma de redes sociales). En algún momento, la comunicación en línea avanza y el estafador solicita dinero a la víctima por diversas razones como viajes, asuntos médicos, etc.

7. **Personas de la tercera edad.** El estafador se comunica con una persona de la tercera edad y se hace pasar por su nieto o por una persona con autoridad, como un policía, un profesional médico o un abogado. El estafador describe una situación de urgencia o emergencia (gastos médicos, gastos de viaje de emergencia) en la que participa el nieto que necesita que le envíen dinero inmediatamente. Nunca hubo realmente una emergencia.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Puedes detectar transacciones inducidas fraudulentamente si observas:

- Indicadores de conducta:
  - Clientes que parecen inquietos o confundidos, especialmente ancianos y adultos dependientes.
  - Clientes que parecen muy entusiasmados por enviar dinero.
  - Clientes que expresan preocupación sobre enviar dinero para una situación de emergencia.
  - Clientes que parecen entusiasmados o ansiosos por recibir una suma de dinero importante o una «oportunidad única en la vida».
  - Clientes que podrían enviar dinero por primera vez y hacen preguntas sobre el proceso.
- Indicadores de la operación:
  - Clientes que realizan varias transacciones en un mismo día o durante algunos días.

12.3. Compromiso ético y transparencia

12.3.1. Cumplimiento normativo

Código General de Conducta del Grupo Correos. Aspectos clave

Correos es la **primera empresa pública que dispone de un Código General de Conducta desde el año 2005,** lo que refleja la firme apuesta por relacionarse con su entorno de una manera ética, honesta y transparente. Correos ha trabajado por mejorar y perfeccionar sus procesos y abordar desde la integridad todas las relaciones con sus grupos de interés. En 2014 se actualizó por primera vez y el 22 de julio del 2021 se aprobó en el Consejo de Administración su revisión.

El **Código General de Conducta** refleja los valores que marcan la forma de trabajar de Correos y contiene los principios generales que rigen la actuación de sus empleados. Además de ser de obligado cumplimiento, supone un marco de actuación útil para que todos los que trabajan en el Grupo conozcan qué tipo de comportamiento se espera de ellos. Este código es uno de los mecanismos con los que se garantiza la ética empresarial, pero no el único, ya que además se cuenta con otros **instrumentos internos** como son:

- Comité de Cumplimiento.
- Programas de formación específica sobre cumplimento.
- Programa de Prevención de Riesgos Penales.
- Portal de Transparencia.
- Adhesión a los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Política de Prevención de Blanqueo de Capitales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El incumplimiento del contenido del Código de Conducta conlleva riesgos legales, pero algunos de ellos no son de carácter penal, sino de reputación. Las personas que trabajan en Correos son responsables de construir y proteger la reputación del Grupo. En este sentido, un comportamiento ejemplar mejora la percepción del público sobre Correos, mientras que un comportamiento incorrecto repercutirá negativamente en la compañía, aunque no conlleve necesariamente riesgos penales.

Por ello, el Código General de Conducta de Correos busca proporcionar una hoja de ruta para responder ante los problemas éticos de manera coherente con los principios del Grupo.

Objetivos del Código General de Conducta del Grupo Correos.

- **Establecer pautas generales de comportamiento.** Establece los principios y pautas que deben regir el desarrollo de las actividades y relaciones comerciales de las sociedades del Grupo Correos, tanto a nivel interno (empleados, directivos y administradores) como externo (mercado y resto de competidores).
- **Propiciar un entorno ético de trabajo.** Facilita un marco para el desarrollo de las tareas cotidianas en un contexto ético, profesional y honesto, de acuerdo con los principios de buena fe y con la legalidad vigente.
- **Proporcionar mecanismos para el cumplimiento.** Garantiza el cumplimiento a través de herramientas a disposición de los empleados en el caso de que se vean comprometidos los principios éticos de la compañía.

En Correos existen unos **valores corporativos** que definen sus actuaciones, y que se han construido y consolidado de forma participativa poniéndolos en común con todos los empleados del grupo. **Estos valores son** los siguientes:

- Confianza. Se trabaja por satisfacer las expectativas de los clientes, siendo para ellos Correos un *partner* confiable para sus proyectos.
- Sostenibilidad. Se toman decisiones que garanticen que la actividad de Correos se desarrolle teniendo en cuenta el futuro de la sociedad, el medioambiente y el país.
- Innovación. Anticipación a los cambios en la sociedad y en el mercado, explorando nuevas soluciones que permitan adaptarse a un entorno cambiante.
- Cercanía. A través de la capilaridad de la red de Correos, se facilita la vida de las personas y las empresas con independencia de dónde se encuentren.
- Compromiso. El conjunto de esfuerzos individuales construye un mejor equipo, y se trabaja por garantizar la calidad laboral y por promover su desarrollo profesional.

El Código General de Conducta es de **obligado cumplimiento para** las siguientes personas y entidades:

Personas:

- Todos los empleados y directivos de las sociedades integrantes del Grupo Correos.
- Los miembros del Órgano de Administración de las sociedades del Grupo Correos, independientemente de la forma adoptada.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Los miembros de comités, direcciones u órganos colegiados similares que desempeñen funciones de dirección o gestión dentro del Grupo o de las sociedades del mismo.

Entidades:

- Las sociedades subcontratistas, intermediarios, agentes, comisionistas cuando carezcan de procedimientos internos o de códigos de conducta equivalentes.
- Las sociedades y organizaciones vinculadas con el Grupo Correos por una relación de control efectivo, o cuya gestión o administración esté encomendada a sociedades del Grupo Correos.

Además el Código General de Conducta persigue que:

- Ninguna clase de incumplimiento será tolerado o ignorado.
- Ningún empleado que denuncie actividades sospechosas, ilícitas o contrarias al presente Código podrá ser sancionado por este motivo.

A) Principios y pautas de conducta del Grupo Correos

Correos promueve de forma activa un entorno de trabajo inclusivo, impulsando la diversidad como pilar estratégico de la compañía, y con el respeto a los derechos humanos y las libertades fundamentales como base de este compromiso. Y lo hace de manera:

- Transversal. Impacta en todas las áreas de la compañía.
- Global. Se trabaja con las diferentes dimensiones de la diversidad en su conjunto.
- Social y comprometida. Con las iniciativas a nivel interno y externo que apoyan la diversidad y la inclusión.

La **política de Correos** se basa en **tres principios fundamentales** de la compañía:

1. Respeto e igualdad de trato

Las personas que integran Correos deben respetar la igualdad de trato de todas las personas con las que trabajan y se relacionan. En ningún caso se tolera:

- La conducta abusiva, hostil u ofensiva, así como la discriminación por razón de raza, sexo, orientación sexual, creencia, ideología, religión, origen social, discapacidad, nacionalidad, edad u otra circunstancia.
- El acoso en el trabajo, ya sea de carácter sexual o de cualquier otro tipo. Se puede consultar, en nuestro plan de igualdad, el protocolo a seguir contra el acoso sexual, laboral o moral.

2. Igualdad de oportunidades

- Contribución a la lucha contra la desigualdad de género.
- Impulsar la integración de personas en riesgo de exclusión social o con cualquier tipo de discapacidad.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Trabajando por la no discriminación de personas en función de características como raza, origen, religión u orientación sexual.
- Fomentando la convivencia enriquecedora de distintas generaciones y culturas.

Por ello, se garantiza que todas las personas puedan vivir sus diferencias de forma abierta, independientemente de su edad, raza, género o capacidades, ofreciendo unas condiciones laborales dignas y justas para todas las personas que conforman el Grupo.

Todos los empleados deben disfrutar de las mismas oportunidades para su desarrollo profesional, por lo que las decisiones de promoción solo pueden estar basadas en parámetros objetivos como son:

- Formación.
- Mérito.
- Esfuerzo.
- Dotes de liderazgo.

3. Derechos humanos y libertades fundamentales

Todas las personas que integran el Grupo Correos están obligadas a respetar los siguientes derechos y normativas:

- Derechos fundamentales y libertades públicas recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Constitución española.
- Toda normativa destinada a la protección de los derechos fundamentales y libertades públicas reconocidos en el territorio español.

Diversidad. Es la convivencia e interacción entre personas con diferencias de género, generación, discapacidad o cultura que hacen a las personas únicas y a Correos tan heterogéneo como la sociedad.

Inclusión. Es el establecimiento de un entorno laboral que genere oportunidades a todos y cada uno de los empleados respetando su singularidad, y que esta se refleje en su trabajo.

Acoso sexual. El acoso sexual puede consistir en una conducta verbal, física o visual de naturaleza sexual que una persona podría considerar ofensiva. Puede ser de muchos tipos:

- Insinuaciones sexuales, petición de favores sexuales o exigencia de citas no deseadas.
- Chistes, bromas, imágenes, mensajes de texto o correo electrónico de naturaleza sexual.

B) Seguridad y salud en el ámbito laboral

La seguridad y la salud en el trabajo es un aspecto fundamental. El Grupo Correos cumple rigurosamente con normativas y directrices sobre los siguientes aspectos:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Salud e higiene en el trabajo.
- Prevención de riesgos laborales.
- Equipos técnicos necesarios para el desempeño de las funciones de los empleados.
- Cursos de formación para la protección de los trabajadores.

Uno de los objetivos del Grupo es fomentar el **equilibrio entre el trabajo y la vida personal.** Por ello, se persigue una adaptación en la medida de lo posible a las circunstancias personales y familiares de los empleados, directivos y administradores, ofreciendo:

- Modificación de las jornadas, horarios o turnos de trabajo que se someten a examen de la comisión de empleo central o de las comisiones de empleo provinciales.
- Teletrabajo en situaciones concretas.
- Programas de acción social que facilitan tratamientos sanitarios, estudios universitarios, educación infantil, atención a hijos con discapacidad, pensiones, anticipos y préstamos sin interés.
- Acciones de formación y sensibilización, así como medidas incluidas en su regulación interna.

El **riesgo laboral** es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para saber si es grave, se valora la probabilidad de que se produzca y la severidad del mismo. Pueden ser, entre otros: un accidente que tenga lugar en el puesto de trabajo, al acudir a una reunión o al cargar con algún material pesado relacionado con sus tareas durante la jornada laboral.

Entre las **obligaciones y responsabilidades** de los órganos sociales de Correos, a los miembros del Consejo de Administración o de la Junta General de Accionistas del Grupo Correos, se les exige un comportamiento ejemplar basado en los **siguientes criterios:**

- **Lealtad:** ejerciendo el cargo con lealtad a la organización, socios, accionistas, clientes y sociedad. Se debe notificar al Comité de Dirección toda oportunidad de negocio que pueda resultar de interés para la compañía.
- **Legalidad:** respetando, en el ejercicio de sus funciones, la legalidad vigente.
- **Respeto:** hacia compañeros, clientes, proveedores y demás grupos de interés, así como al entorno que nos rodea (sociedad y medioambiente).
- **Confidencialidad:** cumplimiento del deber de reserva y confidencialidad sobre la información relativa al Grupo o cualquiera de las sociedades que lo integran, incluso después de haber cesado en sus funciones.
- **Actuación adecuada ante conflictos de interés:**
  - Absteniéndose de realizar funciones o desempeñar cargos, directa o indirectamente, en otras empresas o sociedades cuyas actividades o intereses sean concurrentes o estén en conflicto con el Grupo Correos. En este sentido, antes de aceptar un cargo, empleo o colaboración en otras sociedades o empresas, ya sean de ámbito privado o público, deberán obtener la autorización expresa y por escrito del Órgano de Adminis-

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

tración de la sociedad a la que se pertenezca, que deberá ser aprobada por mayoría de dos tercios.

– Absteniéndose de realizar, directa o indirectamente, transacciones profesionales o comerciales con el Grupo o con cualquiera de las sociedades que lo integran a título personal, salvo autorización expresa del Órgano de Administración por mayoría de sus miembros.

Uso adecuado de los materiales de la empresa. El Grupo Correos confía en sus empleados para que utilicen los recursos de la empresa de forma honesta, responsable y eficaz. La compañía espera que estos materiales sirvan para la ejecución de las tareas diarias y que, una vez se cese la actividad, se devuelvan en perfectas condiciones.

- Bienes físicos: ordenadores, móviles, tabletas, furgonetas, papel, etc.
- Recursos financieros: gastos de la organización en materia de desplazamientos, dietas, eventos, etc.
- Activos electrónicos: correo electrónico, número de teléfono, internet, etc.

El Grupo Correos es el propietario de todos los materiales que presta a sus empleados para el correcto desempeño de su trabajo y, por tanto, el periodo de utilización se corresponde con el de la relación contractual entre el trabajador y la compañía. Una vez que se finaliza un contrato, todos los empleados deben devolver, de manera obligatoria, todos los materiales al Grupo.

C) El cumplimiento ético y normativo

Todos los administradores, directivos, socios y empleados de las sociedades que integran el Grupo Correos están obligados a cumplir la legalidad vigente en la ejecución de sus respectivos trabajos, independientemente de su rango y ámbito de aplicación.

Del mismo modo, **toda empresa con la que el Grupo Correos tenga que subcontratar la prestación de un servicio o ejecución de una actividad deberá cumplir con la legalidad,** así como con lo establecido en el presente Código, siendo la empresa del Grupo Correos que la contrata la encargada de velar por el correcto cumplimiento del mismo.

El Grupo Correos no subcontratará empresas que:

- No respeten los derechos de los trabajadores, las disposiciones relativas a la salud, seguridad e higiene en el trabajo (incluidas las relativas a la prevención de riesgos laborales).
- Tengan contratado personal cuya situación laboral no cumpla con lo indicado en la legislación vigente.
- No ajusten su actuación al código de Correos. En el pliego debe existir una cláusula de buenas prácticas en el que la empresa contratada se compromete a cumplir con el código y el resto de normativa interna que lo desarrolla. Asimismo, los pliegos incorporan cláusulas sobre criterios medioambientales, sociales (como la igualdad de género o la seguridad laboral) y de innovación y desarrollo.

La **actividad contractual del Grupo Correos** está sujeta a los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

1. La privacidad y confidencialidad

Los integrantes del Grupo Correos tienen el deber y la obligación de guardar secreto sobre toda aquella información relativa a la empresa que pudiera ser clasificada como privilegiada, confidencial o reservada y, por tanto, no podrá ser revelada. Todos los archivos deberán ser celosamente conservados de acuerdo con la legislación vigente y las políticas y procedimientos internos del Grupo Correos.

¿Qué se entiende por información confidencial?:

- Toda aquella información no pública que afecta a los negocios del Grupo en su mayor amplitud: detalles de clientes, mercado, datos financieros, métodos o procesos.
- Información facilitada por terceros al Grupo y que esté sujeta a compromisos de confidencialidad.

Existen dos supuestos de divulgación de información confidencial:

- Cuando sea necesaria para el desempeño de una actividad deberán adoptarse todas las cautelas y medidas posibles para proteger su carácter reservado.
- Cuando esa información concierne a un tercero solo podrá ser divulgada con la aprobación de ese tercero.

Los empleados que, por razón de su cargo, manejen los datos de carácter personal de sus empleados, directivos, administradores o socios solo podrán hacer uso de ellos de acuerdo con lo señalado en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), así como la normativa que la desarrolla, atendiendo a los procedimientos internos implantados en el seno del Grupo.

El tratamiento de los datos de carácter personal deberá ajustarse al fin para el que fueron recabados.

2. Propiedad industrial e intelectual

Las sociedades que conforman el Grupo Correos protegen sus derechos de propiedad industrial e intelectual y respetan los derechos de terceros en la materia. Por ello, cuando se utilice este tipo de información, se deben adoptar medidas de diligencia y cuidado específicas.

Los derechos de propiedad industrial e intelectual protegen, entre otros:

- Procesos.
- Diseños.
- Métodos.
- Estrategias comerciales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Información de clientes.
- Precios.

Se prohíbe:

- La divulgación, obtención de copias o utilización para obtener un beneficio personal o ilegítimo.
- La cesión a terceros sin la previa y expresa autorización del Grupo Correos.
- La reproducción de material de terceros protegido por derechos de propiedad intelectual o industrial.
- El empleo de *software* y programas de ordenador sin la correspondiente licencia.

Propiedad industrial. La **propiedad industrial** protege todas las creaciones que están relacionadas con la industria: patentes y modelos de utilidad, signos distintivos y diseños.

Propiedad intelectual. La **propiedad intelectual** protege las creaciones en las que queda plasmada la personalidad del autor, tratándose de creaciones únicas, no producidas industrialmente o en serie.

3. Obsequios y regalos

El Grupo Correos prohíbe a todos sus empleados la aceptación u ofrecimiento de ventajas o incentivos de carácter ilícito con el fin de influir en la toma de una decisión de cualquier índole. En concreto, se prohíben:

- Regalos, promesas, concesiones, sobornos, atenciones excesivas o comisiones ocultas.
- Donaciones políticas, salvo que hayan sido divulgadas y cumplieran con lo establecido en la ley, siempre y cuando hubieran sido autorizadas por el Grupo Correos.

En cualquier caso, en materia de ofrecimiento y aceptación de regalos, se estará a lo dispuesto en los procedimientos internos instaurados en el Grupo Correos (Política de regalos y hospitalidades).

Estos principios se utilizan con proveedores, competidores, socios, inversores y agentes del mercado.

4. Liderazgo y transparencia

El liderazgo ejemplar, transparente y responsable de los profesionales de Correos aporta valor a la actividad y responde a las demandas de los grupos de interés, a la vez que favorece la eficiencia y calidad de los servicios.

En el Grupo Correos se persigue que tanto la directiva como los líderes de los equipos sean un ejemplo a seguir, ya que como empresa pública tienen el compromiso de actuar con transparencia y honradez. La selección de los perfiles de dirección se hace siempre según sus conocimientos, experiencia y capacidad de liderazgo, optando en todo momento por un modelo de dirección compartida.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Por consiguiente, la rendición de cuentas con los grupos de interés es importante para Correos, dando acceso público a la información a través del Portal de Transparencia de Correos, mediante el cual los ciudadanos pueden solicitar información sobre la compañía.

Rendición de cuentas. La **rendición de cuentas** es el proceso por el cual los grupos de interés de una organización (sociedad, clientes, accionistas, empleados, etc.) pueden vigilar y evaluar la gestión de sus servicios a través de mecanismos de transparencia y fiscalización.

El Grupo Correos exige a sus empleados que, en el ámbito profesional, sean responsables, comprometidos y respetuosos.

- Deben hacer abstracción de sus intereses personales cuando tomen decisiones empresariales.
- Deben procurar que la administración y gestión de la compañía se organice atendiendo al interés social y no al familiar o personal.
- Deben perseguir la creación de valor a largo plazo.
- Deben velar por el más completo compromiso con la legalidad, la seguridad y la adecuada gestión de riesgos.

El Grupo Correos se comporta de forma ética y legal en el mercado y con sus competidores. El compromiso del Grupo con la competencia leal incluye:

- Actuar para que se cumpla con lo establecido en la normativa de defensa de la competencia y competencia desleal, tanto nacional como comunitaria.
- Evitar todas aquellas actuaciones que, recogidas en dicha normativa, son consideradas por el legislador como conductas prohibidas, como pueden ser:
  - Actos de engaño.
  - Actos de confusión.
  - Omisiones engañosas.
  - Prácticas agresivas.
  - Actos de comparación.
  - Actos de imitación.
  - Explotación de la reputación ajena.

Competencia desleal. Se considera competencia desleal aquellos comportamientos contrarios a la buena fe que tratan de alterar el funcionamiento del mercado o de los consumidores y usuarios de manera ilícita.

La imagen y reputación del Grupo Correos que se proporciona al exterior es esencial. Por ello siempre se debe actuar con respeto, dignidad y profesionalidad, intentando cuidar y preservar la imagen del Grupo, evitando cualquier conducta que pueda dañar su imagen, marca o reputación.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

5. Conflicto de interés

El Grupo Correos no acepta la existencia de conflictos de interés entre sus empleados, directivos o administradores. Se entiende por **conflicto de interés** aquellas decisiones que se toman en el ámbito profesional que no están influidas por criterios empresariales válidos, sino por intereses personales y familiares. Con frecuencia, se genera una situación en la que se busca un beneficio a título individual que, a su vez, puede causar un perjuicio al Grupo.

Cuando los intereses personales y profesionales sean contrarios, se debe informar al Comité de Cumplimiento a través de los canales internos establecidos al efecto (Canal de Comunicación y Denuncias) para actuar de manera adecuada.

Estar ante un conflicto de interés no constituye una infracción del Código, pero no divulgar esta circunstancia y no consultar cómo actuar sí lo es.

Principios que se utilizan en la relación con los miembros de la Administración

El comportamiento de los integrantes del Grupo Correos con los miembros de las Administraciones públicas, tanto nacionales como extranjeras, ha de ser siempre transparente, ético e íntegro. Nunca podrán llevarse a cabo, en nombre del Grupo Correos, acciones que supongan la entrega, aceptación, conformidad u ofrecimiento de regalos, atenciones excesivas o comisiones ocultas, entre otras formas, ni a los miembros de las Administraciones públicas ni a personas estrechamente relacionadas con estos.

- No serán susceptibles de autorización las donaciones que puedan influir en algún caso o comprometer a la Administración Pública o cuyo objeto sea la obtención de una ventaja comercial ilícita.
- Quedan igualmente prohibidas las contribuciones a partidos políticos, independientemente de su signo u orientación. No se podrá hacer valer la relación personal o familiar con una autoridad o funcionario público, tanto nacional como extranjero, con independencia de las razones que la motivaron u originaron.

La relación con la sociedad es uno de los tres pilares en los que se basa el Plan de Sostenibilidad del Grupo Correos. Por ello, el Grupo se compromete a llevar a cabo su actividad de forma respetuosa con las comunidades donde opera y con la sociedad en general, respetando:

- La diversidad cultural.
- La diversidad de costumbres.

El Grupo Correos pretende hacer más fácil la vida de las personas y empresas, con independencia de donde se encuentren y a través de la capilaridad de nuestra red. Por ello, el Grupo se adapta a las diferencias de los territorios donde desarrolla su labor profesional, entendiendo las necesidades locales y adaptándose a estas para impactar de manera positiva en las comunidades donde se opera.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

D) Responsabilidad con el medioambiente

La sostenibilidad, uno de los valores del Grupo, define el comportamiento también frente al medioambiente. Por ello, la actividad se desarrolla de manera responsable, asumiendo los siguientes compromisos con el entorno:

- Negocio e innovación responsable. Se persigue el desarrollo y comercialización de productos y servicios sostenibles para responder a las nuevas demandas de los clientes, como evidencian las reducciones de CO_2 o la compra de vehículos eléctricos.
- Gestión responsable. Se apuesta por el desarrollo de soluciones y productos con un impacto social y ambiental positivo, que sean eficientes y reduzcan los impactos en el medioambiente.

Todos los empleados deben tener un comportamiento responsable con el medioambiente, siendo cuidadosos con la naturaleza e impactando de forma positiva en esta.

Los objetivos del Plan General de Sostenibilidad son:

- Economía circular.
- Reducción de emisiones.
- Valor local.
- Movilidad sostenible.

E) Canal de Comunicación y Denuncias

El Canal de Comunicación y Denuncias pretende establecer un procedimiento de comunicación con el Comité de Cumplimiento del Grupo sobre conductas o hechos relacionados con actuaciones u omisiones presuntamente delictivas o no éticas.

¿Quién puede utilizarlo?:

- Todos los empleados del Grupo Correos.
- Terceros que mantengan relación comercial.
- Terceros que utilicen los servicios del Grupo Correos con alguna de las sociedades que lo integran.

Procedimiento de denuncia:

a) Comunicación y tramitación. La comunicación se efectuará:

  - Rellenando el formulario de denuncia que está disponible en las páginas web de cada empresa del Grupo.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Adjuntando toda la documentación de la que se disponga y que sirva de soporte justificativo de la misma.

La persona comunicante debe comprometerse a:

- Emplear el canal de manera honesta, no utilizándolo para hacer daño a otros profesionales o defender sus intereses personales.
- Estar disponible para cooperar con el Comité de Cumplimiento durante todo el proceso de investigación de los hechos comunicados.

b) Tramitación de la comunicación. La comunicación se enviará al Comité de Cumplimiento a través de las siguientes vías, que permiten acusar recibo del envío:

- **Canal verbal:** el denunciante informa al superior jerárquico, quien informará al Área de Cumplimiento o al Comité de Cumplimiento.
- **Canal postal:** el denunciante informa a través de la dirección disponible para tal efecto.
- **Canal electrónico:** el denunciante informa a la dirección de correo electrónico habilitada para tal efecto.
- **Canal electrónico en la web corporativa:** el denunciante informa a través del canal electrónico implantado en las páginas webs de cada una de las sociedades del Grupo Correos.

c) **Información al comunicante.** La persona que comunique una actuación u omisión susceptible de implicar un riesgo de imputación penal a través de este canal será informada por el Comité de Cumplimiento del resultado de su comunicación.

d) **Derechos del denunciante.** El Grupo Correos garantiza al usuario la no existencia de represalias contra el denunciante por parte de los superiores jerárquicos o cualquier persona relacionada con los hechos alegados.

Las **claves** que marcan el **comportamiento ético** son:

1. **Cumplimiento ético y legal.** Todos los empleados están obligados a cumplir la legalidad vigente y lo establecido en el Código de Correos. También están obligadas a hacerlo las empresas que el Grupo subcontrate.
2. **Igualdad de trato y oportunidades.** El equipo de Correos respeta y promueve la igualdad de trato y de oportunidades de todas las personas, por lo que las decisiones de promoción solo pueden estar basadas en parámetros objetivos.
3. **Diversidad.** El Grupo Correos promueve la diversidad e inclusión en el entorno de trabajo, teniendo muy presentes los derechos humanos y las libertades fundamentales.
4. **Tolerancia cero.** No se tolera el acoso en el trabajo ni ningún tipo de conducta abusiva, hostil u ofensiva. Además, no se acepta la existencia de conflictos de intereses entre sus empleados, directivos o administradores.
5. **Compromiso social y medioambiental.** El Grupo se compromete a llevar a cabo su actividad de forma respetuosa con el entorno en el que opera y con la sociedad en general.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

6. **Materiales y recursos de la empresa.** Los recursos de la empresa se utilizan de forma honesta, eficiente y responsable con el entorno. Una vez cese la actividad, se deben devolver en perfectas condiciones.
7. **No se aceptan ni se ofrecen regalos.** Se prohíbe la aceptación u ofrecimiento de ventajas o incentivos de carácter ilícito. Esto es especialmente importante cuando hablamos de miembros de las Administraciones públicas.
8. **Confidencialidad y privacidad de datos.** Los integrantes del Grupo tienen el deber de guardar secreto sobre información clasificada como privilegiada, confidencial, reservada o secreta, así como respetar los derechos de propiedad intelectual del Grupo y de terceros.
9. **Propiedad intelectual.** Las sociedades que conforman el Grupo Correos protegen sus derechos de propiedad industrial e intelectual y respetan los de terceros. Cuando se utilice este tipo de información, se han de adoptar medidas de diligencia y cuidado específicas.
10. **Informar sobre un problema ético.** Si se quiere reportar una actividad o un hecho, se puede hacerlo de forma anónima a través del Canal de Comunicación y Denuncias, que establece el procedimiento de comunicación con el Comité de Cumplimiento del Grupo.

El vigente Código de Conducta ha sido aprobado por el Consejo de Administración el 22 de julio del 2021. El Comité de Cumplimiento emite las normas de ejecución que sean necesarias para el desarrollo de lo preceptuado en el mismo y es el encargado de velar por su actualización permanente, adaptándolo a la realidad social y legal de cada momento.

El Comité de Cumplimiento revisa el Código de Conducta de Correos al menos una vez cada dos años y, en cualquier caso, cuando se producen modificaciones de las normativas externas o internas que afectan al mismo.

Programa de prevención de riesgos penales

Finalidad y ámbito de aplicación

El Programa de Prevención de Riesgos Penales describe los elementos del Sistema de Compliance de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. y de sus sociedades filiales (en adelante, las sociedades y, conjuntamente, Correos), en relación con el régimen de responsabilidad penal de las personas jurídicas que establece el artículo 31 bis del Código Penal.

A) Objeto

Las sociedades integrantes de Correos son entidades mercantiles que se rigen por el ordenamiento jurídico privado, salvo en las materias que le sea de aplicación la normativa presupuestaria, contable, de control financiero y de contratación, en su condición de sociedad integrante del sector público empresarial.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Las sociedades integradas en Correos desarrollan las siguientes **actividades principales:**

- Correos y Telégrafos. La actividad principal de la matriz es la gestión y explotación de cualesquiera servicios postales, la prestación de los servicios financieros relacionados con los servicios postales y los servicios de giro. Asimismo, la sociedad tiene por objeto la recepción de las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones públicas, entrega de notificaciones administrativas y judiciales, servicios de telegrama y cualesquiera otros servicios relacionados con las telecomunicaciones.

  En cuanto a los **servicios postales,** ha de precisarse que estos abarcan, entre otros, los servicios previstos en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal (SPU), de los derechos de los usuarios y del mercado postal, considerados de interés general. Son **actividades principales** las siguientes:

  – Las actividades de recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales nacionales y transfronterizos en régimen ordinario de:

    - Cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte de hasta dos kilogramos de peso.
    - Paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta veinte kilogramos de peso.

  – La prestación de los servicios de certificado y valor declarado, accesorios de los envíos contemplados en este apartado.
  – Cabe destacar asimismo los servicios de emisión de sellos y de los restantes sistemas de pagos de los servicios postales, incluyendo las actividades de comercialización y distribución de sus productos y emisiones. Las actividades desarrolladas por la sociedad pueden ser asimismo relativas a la prestación de servicios que las propias Administraciones públicas le encomienden.

- Correos y Telégrafos, además de las actividades que desarrollan el servicio postal, también se dedica, entre otras, a las siguientes:

  – Proceso electoral. Correos y Telégrafos colabora en el desarrollo de los procesos electorales, poniendo a disposición de los ciudadanos la documentación que les permita ejercitar este derecho, sirviendo de enlace con las Delegaciones Provinciales de la Oficina del Censo Electoral y las Juntas y Mesas Electorales.
  – Giros postales. La sociedad ofrece el giro postal, tato nacional como internacional, como servicio de envío de dinero. El giro, a tenor de lo expresado en la Ley 43/2010 en su Disposición Adicional Tercera, se trata de un Servicio Complementario de los Servicios Postales.
  – Productos y servicios basados en las nuevas tecnologías. Correos y Telégrafos ha desarrollado diferentes herramientas para la localización de oficinas y búsqueda de envíos (Correos Info), para el envío de tarjetas postales físicas desde smartphones (Correos eCard), entre otros.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

  - Comercialización de productos y servicios de Telecor. La sociedad actúa como comercial de Telecor prestando servicios de comercialización de productos y servicios de dicha empresa, dedicada a la prestación y desarrollo de productos y servicios e ingeniería en telecomunicaciones, internet e informática.

- **Correos Express.** Sociedad dedicada al estudio, la investigación y la prestación de un servicio de transporte terrestre abarcando la recogida y el libramiento de documentos y paquetes y su envío y entrega, tanto en España como en el extranjero. Las actividades desarrolladas están dirigidas a una clientela de empresas. No obstante, accesoriamente se dirige también a profesionales y particulares así como, de forma general a todo tipo de transporte.
- **Nexea.** Compañía dedicada a ofrecer servicios personalizados en gestión documental, para las comunicaciones masivas de las empresas con sus clientes. Desarrolla soluciones tecnológicas a medida para los procesos documentales, mediante un modelo multicanal de comunicaciones, en todo tipo de soportes y formatos.
- **Correos Telecom.** Gestiona la red de telecomunicaciones, comercializa la capacidad excedentaria de dichas infraestructuras y proporciona el soporte tecnológico al resto de empresas de Correos.

Correos cuenta con procedimientos y controles para prevenir la realización, por parte de todos sus empleados y personas bajo su autoridad, de actos y conductas encuadrables como riesgos penales.

B) Alcance

El alcance del **Programa de Prevención de Riesgos Penales** del Grupo Correos **incluye** a:

- Los empleados, directivos y miembros del Consejo de Administración de cualquiera de las sociedades integrantes de Correos, así como aquellos terceros que actúen en su nombre y representación.
- Sociedades contratistas que carezcan de procedimientos internos o de códigos de conducta equivalentes a los implantados en Correos.

El documento estará disponible para todos los empleados y será notificado a todos los consejeros, altos directivos y a cualquier persona que represente a Correos o a cualquiera de las sociedades que lo integran, cuando así lo requiera la naturaleza de su relación.

Referencias

A lo largo del programa, se hará mención de los siguientes documentos:

- Código General de Conducta.
- Política de Compliance.
- Política Anticorrupción.
- Estatuto del Comité de Cumplimiento de Correos.
- Reglamento de Funcionamiento del Canal de Comunicación y Denuncias de Correos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Responsabilidades

El Comité de Cumplimiento será responsable de la aprobación, revisión y actualización del presente programa.

Actualización del programa

El Comité de Cumplimiento revisará el programa anualmente a los fines de adaptarlo, en su caso, a los cambios normativos u organizativos que acontezcan en el seno de cualquiera de las sociedades de Correos, así como por cualquier incumplimiento que evidencie la falta de eficacia y necesaria corrección, de los controles del Sistema de Compliance.

Régimen de responsabilidad penal de las personas jurídicas de Correos

A) Contexto normativo

El presente documento de Prevención de Riesgos Penales es el resultado de los trabajos ejecutados en el seno del Sistema de Compliance que se han desarrollado en Correos para prevenir y detectar la comisión de delitos en el seno de su actividad.

Todo ello se ha realizado para cumplir con lo establecido en el artículo 31 bis del Código Penal que introduce la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Dicha responsabilidad penal es aplicable a las sociedades mercantiles públicas que ejecuten políticas públicas o presten servicios de interés económico general, siempre y cuando se den las siguientes premisas:

- Los delitos cometidos en nombre o por cuenta de las mismas, y en su beneficio directo o indirecto, por sus representantes legales o por aquellos que, actuando individualmente o como integrantes de un órgano de la persona jurídica, están autorizados para tomar decisiones en nombre de la persona jurídica u ostentan facultades de organización y control dentro de la misma.
- Los delitos cometidos, en el ejercicio de actividades sociales y por cuenta y en beneficio directo o indirecto de las mismas, por quienes, estando sometidos a la autoridad de las personas físicas mencionadas en el párrafo anterior, han podido realizar los hechos por haberse incumplido gravemente por aquellos los deberes de supervisión, vigilancia y control de su actividad atendidas las concretas circunstancias del caso.

B) Adecuación UNE 19601

El 18 de mayo de 2017 la Asociación Española de Normalización publicó la norma española UNE 19601 de sistemas de gestión de compliance penal, que desarrolla requisitos con el fin de cumplir con las indicaciones del Código Penal sobre los modelos de gestión y prevención de delitos, incorporando buenas prácticas internacionalmente aceptadas en materia de compliance.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El presente programa se encuentra adaptado a los preceptos establecidos por la norma UNE 19601, elaborada por el Subcomité Técnico CTN 307 SC1 Sistemas de gestión del cumplimiento y sistemas de gestión anticorrupción, en lo relativo al cumplimiento en materia de informes de compliance penal, y contenido de los mismos, cumpliéndose con lo relativo a la información requerida para conocer el contexto de la organización.

C) Objeto del Programa y medidas de control adoptadas

Objeto del Programa de Prevención de Riesgos Penales

La Ley Orgánica 1/2015, de reforma del Código Penal introduce importantes cambios entre los que destacan el nuevo artículo 31 bis del Código Penal, que exime de responsabilidad penal a la persona jurídica en los casos de delitos cometidos por representantes y administradores cuando concurran las siguientes circunstancias:

a) El órgano de administración haya adoptado y ejecutado con eficacia, antes de la comisión del delito, modelos de organización y gestión que incluyan las medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir delitos de la misma naturaleza o para reducir de forma significativa el riesgo de su comisión;
b) la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del modelo de prevención implantado haya sido confiada a un órgano de la persona jurídica con poderes autónomos de iniciativa y de control o que tenga encomendada legalmente la función de supervisar la eficacia de los controles internos de la persona jurídica;
c) los autores individuales hayan cometido el delito eludiendo fraudulentamente el Sistema de Compliance, y
d) no se haya producido una omisión o un ejercicio insuficiente de las funciones de supervisión, vigilancia y control por parte del órgano de control.

Asimismo, el artículo 31.bis.4 establece que la persona jurídica estará exenta de responsabilidad si, antes de la comisión del delito, ha adoptado y ejecutado eficazmente un modelo de organización y gestión que resulte adecuado para prevenir delitos de la naturaleza del que fue cometido o para reducir de forma significativa el riesgo de su comisión.

La Ley Orgánica 1/2015, establece que, para que el Sistema de Compliance sea eficaz para la mitigación de riesgos penales:

e) Se identifiquen las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos.
f) Se establezcan protocolos o procedimientos que concreten el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y de ejecución de las mismas con relación a aquellos.
g) Se disponga de modelos de gestión de los recursos financieros adecuados para impedir la comisión de los delitos que deben ser prevenidos.
h) Se imponga la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

i) Se establezca un sistema disciplinario que sancione adecuadamente el incumplimiento de las medidas que establezca el Sistema de Compliance.
j) Se proceda a una verificación periódica del Sistema de Compliance y a su eventual modificación cuando se pongan de manifiesto infracciones relevantes de sus disposiciones, o cuando se produzcan cambios en la organización, en la estructura de control o en la actividad desarrollada que los hagan necesarios.

Adicionalmente, el artículo 31.1 *quáter* del Código Penal contempla como atenuante de la responsabilidad de la persona jurídica, entre otras, «haber establecido, antes del comienzo del juicio oral, medidas eficaces para prevenir y descubrir los delitos que en el futuro pudieran cometerse con los medios o bajo la cobertura de la persona jurídica».

Como recoge la Circular 1/2016 de la Fiscalía General del Estado, sobre la responsabilidad penal de las personas jurídicas, se trata de: «Naturalmente, promover que las personas jurídicas se estructuren dotándose de sistemas organizativos y de control que, entre otras cosas, tiendan a evitar la comisión de delitos en su seno o, al menos, lograr su descubrimiento constituye un objetivo loable y merece una valoración positiva».

El régimen de responsabilidad de la persona jurídica ha sido completado por la Ley Orgánica 1/2019, de 20 de febrero, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, para transponer Directivas de la Unión Europea en los ámbitos financiero y de terrorismo, y abordar cuestiones de índole internacional. Esta reforma introdujo cambios en alguno de los delitos imputables a las personas jurídicas.

Por lo tanto, los **objetivos últimos del presente Programa** son: (i) asegurar la efectividad de unas normas y procedimientos de control que minimicen el riesgo de comportamientos ilícitos por parte de los Consejos de Administración, directivos, mandos intermedios, empleados y colaboradores de Correos o de cualquiera de sus sociedades, y (ii) acreditar que esta ha ejercido el control debido sobre su actividad empresarial, cumpliendo de este modo con la exigencia contemplada en el Código Penal.

A tal fin, se ha delimitado en el presente Programa de Prevención de Riesgos Penales el **Sistema de Compliance** adoptado por Correos, y **definido en:**

a) Parte General. Incluye el diseño y estructura del (i) modelo de supervisión, seguimiento y verificación, (ii) órgano de control, (iii) sistema de gestión de recursos financieros y materiales, (iv) sistema disciplinario, (v) canal de comunicación y denuncias, (vi) formación, y (vii) controles generales con los que cuentan Correos y sus Filiales para prevenir la comisión de delitos.
b) Parte Especial. Identifica los riesgos penales que pueden hipotéticamente producirse en Correos y en sus filiales debido a las actividades que este realiza, de forma que dichos riesgos se detallan en anexos junto con el marco de control susceptible de mitigarlos.

El Programa tiene un carácter dinámico, por lo que se revisará su ámbito periódicamente en relación con los riesgos penales que pueden afectar a Correos y a cada una de las sociedades y, en su caso, será objeto de actualización.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Objetivos del Programa

El objetivo del Programa es describir los controles generales del Sistema de Compliance implantado en Correos, las políticas, pautas de actuación y comportamientos que regulan su actividad, así como el marco de control para prevenir la comisión de los delitos en el seno de su actividad.

A tal fin, los objetivos fundamentales del Programa son los siguientes:

- Optimizar y facilitar la mejora continua del Sistema de Compliance.
- Establecer un sistema estructurado y orgánico de prevención y control dirigido a la reducción del riesgo de comisión de delitos.
- Hacer seguimiento del cumplimiento del Sistema de Compliance, de los principios éticos y de la normativa interna de Correos.
- Informar a consejeros, directivos y empleados de Correos de que una infracción de las disposiciones contenidas en él implica la imposición de medidas disciplinarias a los empleados y la posible extinción de la relación de negocios existente al resto de grupos de interés que actúan en nombre, por cuenta, o de algún modo, en el interés de Correos.
- Dejar constancia expresa y pública de la condena tajante de Correos a cualquier tipo de comportamiento ilegal, destacando que, además de contravenir las disposiciones legales, es contrario a los principios éticos, que se configuran como valores clave de Correos para conseguir sus objetivos empresariales.
- Adecuar las medidas de control existentes a los procesos, de manera que permitan a Correos prevenir la comisión de estos delitos, así como, en caso de que se produjera la comisión de un delito (pese a los controles establecidos), intervenir de forma inmediata.
- Sensibilizar y formar a todos los profesionales de Correos sobre la importancia del cumplimiento normativo y, en especial, sobre la prevención de riesgos penales.
- Vigilar especialmente los controles implantados en las operaciones o procesos susceptibles de generar riesgos penales.
- Supervisar el funcionamiento del Sistema de Compliance implantado y del Programa, con su consecuente actualización periódica, ya sea por cambios organizativos dentro de Correos o de cualquiera de sus filiales o como consecuencia de modificaciones en la legislación vigente.

D) Adopción del Programa de Prevención de Riesgos Penales por parte de Correos

Ámbito de aplicación del Programa

El Programa cubre el análisis de los (i) posibles riesgos penales que pueden afectar a Correos y a las sociedades que lo integran, tanto como consecuencia de la actividad desarrollada en territorio español como fuera de dicho territorio cuando los tribunales españoles fueran competentes, así como de los (ii) controles mitigantes de tales riesgos.

Dicho documento deberá revisarse de conformidad con los cambios externos o internos que se puedan producir y que tengan impacto en el mismo. A estos efectos, cuando se

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

produzca su revisión, se incorporarán en el presente apartado los aspectos que se consideren necesarios.

Destinatarios del Programa: personas sujetas

El Programa de Prevención de Riesgos Penales es de aplicación, de acuerdo con la voluntad de Correos y conforme lo previsto en el Código Penal, a todos los directivos, mandos intermedios y empleados de Correos y Telégrafos y de las sociedades filiales y a aquellos que actúen en nombre o por cuenta de Correos y en su provecho, así como sus representantes legales, administradores de hecho o de derecho o personas con capacidad de decisión o con facultades de organización o control.

Adicionalmente, es aplicable a las empresas y profesionales a los que Correos pueda subcontratar, siempre que la actividad subcontratada sea sensible o relevante para sus actividades. En este sentido, se les requerirá a las empresas subcontratistas, en los respectivos contratos, que manifiesten que han adoptado medidas oportunas en el ámbito de la prevención de riesgos penales.

Es decir, el Sistema de Compliance tendrá siempre en cuenta a las partes interesadas:

- Administradores, alta dirección y empleados. Los principios y valores de la organización han de ser asumidos por el órgano de gobierno y el equipo directivo, de manera que, para garantizar la eficacia del Sistema de Compliance, el Comité de Cumplimiento debe contar con el apoyo explícito y evidente del órgano de gobierno y del equipo directivo, a través de la aplicación de los principios y políticas internas. Así serán trasladados al resto de empleados que estarán implicados en la aplicación de los protocolos, controles y tareas.
- Clientes. Además de un servicio de calidad, es necesario que el Sistema de Compliance se muestre eficaz, de forma que prevenga de consecuencias jurídicas o de escándalos reputacionales. Se ha observado en los últimos tiempos que muchas terceras partes, incluidos clientes, solicitan como parte de su *due diligence* contar con un modelo de cumplimiento.
- Entidades financieras. Es necesario que el Sistema de Compliance se muestre eficaz, de forma que prevenga de consecuencias jurídicas o de escándalos reputacionales, especialmente dirigidos a garantizar la imagen de solvencia de Correos y capacidad de atender las obligaciones con las entidades financieras y terceros.
- Proveedores. Los proveedores deben mostrar el mismo compromiso con el cumplimiento normativo, de manera que las alianzas estratégicas se puedan mantener bajo control en la selección y homologación de proveedores, y ofrezcan garantías.
- Administraciones públicas. Son cada vez más las administraciones que exigen contar con modelos de cumplimiento para poder contratar con ellas. Por ello, y dada la exigencia de la SEPI, es necesario que las relaciones con Administraciones públicas se lleven a cabo con total transparencia y a través de los mecanismos establecidos en el Sistema de Compliance.

Glosario

SEPI: Sociedad Estatal de participaciones Industriales.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Elementos del Sistema de Compliance

El programa se estructura principalmente en una parte general y una parte especial, como se ha esquematizado anteriormente, que recogen el marco de control adoptado por Correos en relación con los riesgos identificados en función de las actividades desarrolladas para cada una de las Sociedades que lo integran.

A) Políticas, procedimientos y controles generales

El Sistema de Compliance de Correos estructura la prevención de riesgos penales a través de:

- Controles Generales, que se constituyen como la base del control del riesgo y tienen eficacia para mitigar el riesgo genérico de comisión de delitos.
- Controles Específicos, constituidos por medidas concretas cuya finalidad es mitigar un riesgo penal específico o un grupo de riesgos penales concretos, que se corresponden con los controles de procesos específicos.

Los controles sobre los que se articula el Programa permiten que el Sistema de Compliance de Correos sea un sistema estructurado y orgánico de prevención y control eficaz para la reducción del riesgo de comisión de los delitos relacionados con sus actividades.

Por consiguiente, el Sistema de Compliance de Correos se estructura sobre las Políticas, Procedimientos y Controles Generales que se detallan a continuación:

- **Organigrama.** Correos y cada una de las sociedades que lo componen disponen de un documento en el que se define e identifica cada una de las direcciones, subdirecciones, departamentos, así como los procesos de negocio de Correos y la definición de las funciones de los mismos.
- **Funciones y responsabilidades.** Correos ha desarrollado un proceso de control de otorgamiento de poderes, segregación y funciones y niveles de autorización.
- **Código General de Conducta.** Correos ha aprobado un Código General de Conducta que sirve de guía para la actuación de los empleados de cada una de sus sociedades en el desempeño de su actividad.
- **Canal de Comunicación y Denuncias.** Correos dispone de un procedimiento relativo al Canal de Comunicación y Denuncias como instrumento para elevar cualquier posible irregularidad, incumplimiento o comportamiento contrario a la ética, la legalidad y las normas que rigen en Correos.
- **Plan de Formación y Comunicación.** Correos ha desarrollado un Plan de Formación y Comunicación anual que contiene las distintas formaciones a impartir en Correos en materia de compliance y materias relacionadas con los riesgos específicos de cada área.
- **Pack de Bienvenida.** Correos ha creado un Pack de Bienvenida para las nuevas incorporaciones que incluye todos aquellos documentos esenciales que deben ser conocidos por los nuevos integrantes de Correos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **Normas sobre uso de dispositivos tecnológicos.** Correos ha desarrollado normas que establecen los principios básicos de actuación en el uso de aquellos dispositivos que Correos pone a disposición de sus integrantes.
- **Sistema disciplinario.** Establece el régimen sancionador previsto en los convenios colectivos de aplicación para empleados y en normativa de aplicación a la alta dirección y contrataciones mercantiles aplicables a las sociedades de Correos.
- **Procedimiento para el seguimiento en el cumplimiento por empresa subcontratada de los procedimientos y políticas internos.** Describe el seguimiento del correcto cumplimiento de los procedimientos y políticas por las empresas o sociedades con las que subcontrate Correos la prestación de servicios o la ejecución de algún trabajo.

B) Gestión de recursos financieros

Controles en el ámbito de gestión presupuestaria y tesorería

Correos cuenta con controles financieros con las siguientes características fundamentales:

- Controles que asignan las tareas de gestión económica-financiera, así como el control financiero, de tesorería y contable en Correos con designación de funciones, otorgamiento de poderes, certificados de representantes de persona jurídica y delegación de funciones.
- Correos realiza auditorías de los estados financieros.
- El Comité de Cumplimiento será dotado anualmente de un presupuesto para el ejercicio de sus funciones en relación con la supervisión, seguimiento y actualización del Sistema de Compliance.

Los referidos sistemas de control y gestión resultan, asimismo, de utilidad para asegurar una adecuada gestión de los recursos financieros en los términos exigidos por el Código Penal, todo ello en la medida en que los mismos garantizan el mantenimiento de los libros, registros y cuentas de manera precisa, así como un sistema apropiado de contabilidad interna, y de control en el ámbito financiero.

Recursos financieros y materiales

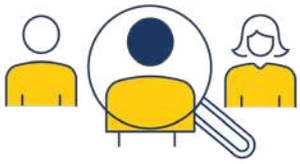
El Comité de Cumplimiento deberá contar con los pertinentes recursos financieros necesarios para un correcto y eficaz funcionamiento del Sistema de Compliance, tal y como se describe a lo largo del manual.

Correos dota anualmente al Comité de Cumplimiento para la prevención de riesgos penales, de una partida o dotación económica específica para el correcto y eficaz cumplimiento del Sistema de Compliance:

- Recursos económicos que permitan el desarrollo de las funciones atribuidas al Comité de Cumplimiento.
- Recursos humanos del Área de Cumplimiento que permitan obtener información de todas las áreas de actividad de Correos, así como implantar, supervisar y actualizar el Sistema de Compliance de Correos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Recursos tecnológicos que ayuden a cumplir con la normativa de prevención de riesgos penales (control de permisos por usuario, control de accesos a archivos, carpetas, webs, etc.).



C) Seguimiento, cumplimiento y suficiencia del Programa: Comité de Cumplimiento

El ejercicio del control debido exigido por el Código Penal requiere la implantación en Correos de mecanismos de control continuo, así como la designación de órganos de control interno para el seguimiento de los eventuales riesgos penales y de las medidas implantadas para su mitigación.

Atendiendo a los requerimientos del Código Penal, Correos va a tener definida una estructura de control constituida por (i) el Consejo de Administración, como máximo órgano de decisión; (ii) el Comité de Cumplimiento como órgano de vigilancia y control, con las responsabilidades de implantación y ejecución de las políticas y controles de prevención de delitos (con apoyo en el equipo del Área de Cumplimiento) y (iii) los Responsables de los Controles.

La ejecución de las tareas de control y seguimiento se encomendarán en Correos al Comité de Cumplimiento, como órgano nombrado por el Consejo de Administración de Correos y Telégrafos, por disponer de autonomía e independencia en términos tanto de poder de control como de la iniciativa necesaria en el presente marco de control.

El Comité de Cumplimiento se servirá del Área de Cumplimiento para realizar las actividades diarias de revisión y otras funciones definidas en la Política de Compliance y en el Estatuto del Comité de Cumplimiento implantadas en Correos.

Gobierno corporativo

Correos se encuentra participado en su totalidad por la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI) en la que quedó integrada en junio de 2012.

La forma de gobierno de Correos y Telégrafos es el Consejo de Administración, cuyo funcionamiento se encuentra reglado, a los fines de determinar los principios de actuación y las reglas básicas de organización y funcionamiento, así como las normas de conducta de sus miembros y las funciones de supervisión y control que tengan encomendadas.

La administración de la Sociedad Estatal corresponde al Consejo de Administración, a su presidente y a la Comisión Ejecutiva.

Correos y Telégrafos se estructura a través de departamentos definidos y encabezados por el Consejo de Administración.

Los principales departamentos son: (i) Secretaría General y del Consejo de Administración; (ii) Relaciones Institucionales y Coordinación; (iii) Auditoría e Inspección; (iv) Comunicación; (v) Operaciones; (vi) Comercial y Marketing; (vii) Planificación y Finanzas; (viii) Recursos Humanos; (ix) Estrategia y Desarrollo de Negocio, y (x) Tecnología y Sistemas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

A continuación, se describen los órganos implicados en implantación, supervisión y actualización del Sistema de Compliance y las funciones que les corresponden, sin perjuicio de su desarrollo en el Estatuto del Comité de Cumplimiento de Correos.

Consejo de Administración de Correos y Telégrafos

El Consejo de Administración de Correos y Telégrafos es el máximo órgano de decisión y representación de la Sociedad. El presidente del Consejo de Administración es asimismo el presidente Ejecutivo de Correos y de todos sus órganos de gobierno y administración y es el responsable de las funciones de dirección, gestión y administración, de representación de dichos órganos, así como de la ejecución de los acuerdos que estos adopten.

El Consejo de Administración es, también, el responsable de vigilar la gestión del riesgo de cumplimiento de Correos, así como de aprobar todas aquellas políticas de Correos destinadas a identificar, evaluar, seguir, notificar y asesorar sobre riesgos de cumplimiento. En concreto, debe asegurarse de la debida implantación del Sistema de Compliance de Correos a través del nombramiento del Comité de Cumplimiento que llevó a cabo con fecha 27 de noviembre de 2014.

El Consejo de Administración deberá ser informado por el Comité de Cumplimiento de conformidad con lo previsto en el Estatuto del Comité de Cumplimiento, al menos semestralmente, sobre:

- Las necesidades económicas, humanas y materiales para el desempeño de las obligaciones de cumplimiento, a la vista de los dictámenes internos de conclusiones que se emitan.
- El estado de la implantación, supervisión y actualización del Sistema de Compliance.
- Las necesidades derivadas del Plan de Comunicación y Formación.
- Los resultados de las auditorías de compliance realizadas sobre la eficacia de los procedimientos de control del Sistema de Compliance.
- Las consultas, denuncias y comunicaciones recibidas a través del Canal de Comunicación y Denuncias de Correos.
- Los requerimientos de información o inspecciones realizadas a cualquiera de las sociedades de Correos.
- El resultado de los dictámenes sobre solicitudes de donaciones, colaboraciones o patrocinio.

En todo caso, el Consejo de Administración será informado de cualquier incumplimiento o noticia que pueda afectar a los intereses de Correos o que se considere relevante a efectos reputacionales.

Órganos de gobierno de las filiales

Corresponde a los órganos de gobierno de las diferentes sociedades integrantes de Correos nombrar al Comité de Cumplimiento de Correos como encargado de la llevanza, actualización y gestión del Sistema de Compliance.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Los órganos de administración de las filiales deberán ser igualmente informados de manera periódica, al menos semestralmente, de los resultados de las actividades llevadas a cabo por el Comité de Cumplimiento, así como del estado del Sistema de Compliance. También serán informados de cualquier incumplimiento o noticia que pueda afectar a los intereses de la filial concreta o que se considere relevante a efectos reputacionales por el Comité de Cumplimiento.

Comisión ejecutiva

La Comisión Ejecutiva está compuesta por el presidente y cuatro miembros del Consejo de Administración. Puede ejercitar todas y cada una de las facultades del Consejo de Administración, salvo las que resultan indelegables por Ley.

Comisión de Auditoría y Control

La Comisión de Auditoría y Control es un órgano dependiente del Consejo de Administración, constituido de conformidad con lo previsto en la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Publicas. Está integrada por tres consejeros sin funciones ejecutivas elegidos por el Consejo de Administración de entre sus miembros.

La Comisión de Auditoría y Control deberá ser informada, con una periodicidad mínima semestral, del contenido y resultado de los dictámenes de conclusiones emitidos por el Comité de Cumplimiento, así como del estado de la revisión y actualización del Sistema de Compliance, de forma previa a reportar al Consejo de Administración.

Igualmente, será informada de cualquier incumplimiento o noticia que pueda afectar a los intereses de Correos o que se considere relevante a efectos reputacionales.

Comité de Cumplimiento

Correos ha implantado el Sistema de Compliance mediante la adopción de las necesarias medidas de vigilancia, supervisión y control para prevenir riesgos penales que pudieran cometerse en el seno de su actividad.

Para su implantación, supervisión y actualización, se ha constituido el Comité de Cumplimiento como órgano colegiado autónomo de vigilancia y control.

Habida cuenta las dimensiones de Correos y las características del cargo, sin perjuicio de la delegación de funciones en personal propio o externo, el nombramiento de los miembros de dicho Comité habrá de recaer en personas con titulación superior, de integridad y compromiso reconocido, conocimiento de la normativa externa e interna de aplicación a Correos, conocimiento del negocio, experiencia en gestión de riesgos, suficiente autoridad y ausencia de conflictos de interés.

En la actualidad, la composición del Comité de Cumplimiento es la siguiente:

- La Vicesecretaría General, que ostentará la Presidencia.
- Subdirección de Gestión, Organización y Desarrollo de Personas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Subdirección de Control y Estadística.
- Subdirección de Relaciones Internacionales y Sostenibilidad.

El Comité se reunirá en sesiones ordinarias, con una periodicidad mínima trimestral, con carácter general, pudiendo celebrar reuniones extraordinarias cuantas veces sea necesario o lo solicite cualquiera de sus miembros a consideración de su presidente, incluso de manera telemática siempre que quede constancia de su celebración.

La convocatoria se hará por el secretario del Comité de Cumplimiento a solicitud del presidente, indicando lugar de celebración y orden del día. El Comité quedará válidamente constituido con la presencia del presidente y, al menos, dos miembros del Comité más el secretario y los acuerdos se adoptarán por mayoría absoluta de sus miembros.

Igualmente, de manera semestral, el Comité de Cumplimiento reportará al Consejo de Administración de Correos y Telégrafos.

El Comité de Cumplimiento llevará a cabo las funciones recogidas en el Estatuto del Comité de Cumplimiento de Correos, con apoyo en el Área de Cumplimiento, que tiene delegada la gestión diaria de las funciones relativas a la supervisión del Sistema de Compliance, de vigilancia asociada a controles y de actualización de las medidas de prevención de delitos.

El Área de Cumplimiento está formada por la Secretaría del Comité de Cumplimiento y su equipo y se reúne de manera periódica para tratar las funciones que le han sido encomendadas.

El Área de Cumplimiento reportará al Comité de Cumplimiento de manera periódica (como mínimo trimestral) sobre el estado y resultado de la supervisión para su conocimiento, toma de decisiones y posterior reporte al Consejo de Administración, todo ello sin perjuicio de las comunicaciones continúas del Área de Cumplimiento con la Presidencia del Comité de Cumplimiento.

Responsables de los controles

Los responsables de los Controles son aquellas personas designadas como responsables de controles dentro de cada una de las áreas (direcciones o subdirecciones) de Correos que, por su posición en la misma, están en condiciones de poder llevar a cabo una supervisión y control de los riesgos y las acciones u omisiones de las personas de su departamento o área, que podían resultar en la comisión de un delito. Su implicación ha de permitir mitigar la posible comisión de los delitos por los cuales Correos o cualquiera de sus sociedades filiales pudiera ser penalmente responsable.

El Comité de Cumplimiento, a través del Área de Cumplimiento, establecerá y mantendrá los procedimientos adecuados para que los Responsables de los Controles:

- Conozcan los riesgos penales y eventos de riesgo dentro del área bajo su responsabilidad que puedan afectar al Sistema de Compliance de Correos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Validen las políticas y procedimientos que les aplican.
- Supervisen los controles diseñados para gestionar o mitigar los riesgos.

Para proceder a la validación anual de los controles mitigadores de los riesgos relativos a cada una de las áreas de Correos, los Responsables de los Controles deberán comunicar y remitir evidencias por las que se acredita la eficiencia de los mismos, además del cumplimiento de las políticas y procedimientos estipulados por Correos.

Resto de la organización

Toda la organización de Correos es responsable de la ejecución del Sistema de Compliance. Los riesgos penales y de cumplimiento afectan a todas las personas de la organización y, por tanto, son responsabilidad individual de cada una de ellas.

D) Supervisión y seguimiento del Sistema de Compliance

El principal objetivo de la supervisión, seguimiento y verificación del Sistema de Compliance es validar de forma continua su implementación, permitiendo comprobar periódicamente la eficacia de las políticas, procedimientos y controles existentes, así como la evolución de los mismos, para tomar las acciones correctivas necesarias.

Correos es consciente de que la supervisión, seguimiento y verificación son elementos esenciales para que el Sistema de Compliance sea eficaz en aras de evitar la comisión de delitos, y por ello ha diseñado su modelo con base en la gestión del riesgo, implicando a distintas áreas en la certificación de los procesos y controles.

Dicha supervisión es responsabilidad del Comité de Cumplimiento, en colaboración con el Área de Cumplimiento y las propias áreas responsables de los controles.

Los objetivos que deben regir dicha supervisión son: (i) comprobar la efectividad de las normas y procedimientos de control establecidos por Correos para minimizar el riesgo de comportamientos ilícitos por parte de los profesionales, y (ii) acreditar que Correos ha ejercido el control debido sobre su actividad empresarial, cumpliendo de este modo con la exigencia contemplada en el Código Penal.

Estructura del modelo de supervisión, seguimiento y verificación

La función de seguimiento, supervisión y verificación de los riesgos penales de Correos se articula según el siguiente organigrama:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El proceso de supervisión y seguimiento

El proceso de supervisión y seguimiento del Sistema de Compliance debe ser evaluado con una periodicidad mínima anual por el Comité de Cumplimiento, a través del Área de Cumplimiento, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia.

Será necesario establecer un proceso de evaluación sobre el cumplimiento de los controles de prevención de los riesgos penales. El responsable/evaluador del control que mitiga el evento de riesgo debe asegurar que el control se ha realizado durante el periodo señalado de acuerdo con su descripción, por personal con autoridad y competencia suficiente para asegurar su efectividad, y de que se han guardado las evidencias necesarias que así lo prueban.

Seguimiento. El seguimiento del sistema comprende especialmente las modificaciones necesarias cuando se pongan de manifiesto infracciones relevantes o deficiencias de diseño de sus disposiciones, cuando se produzcan cambios en la organización, en la estructura de control, en la actividad desarrollada, o incluso modificaciones legislativas que hagan necesarias adaptaciones en orden a asegurar su correcto funcionamiento.

E) Notificaciones y análisis de incumplimientos o vulneraciones de las conductas (Canal de Comunicación y Denuncias)

El empleado o tercero que tuviere indicios o sospechas de comportamiento contrario a la legalidad o que pueda implicar la materialización de un riesgo de carácter penal debe ponerlo inmediatamente en conocimiento, a través del Canal de Comunicación y Denuncias.

En todo caso, se asegura la máxima confidencialidad acerca de la identidad de la persona que notifica, salvo cuando haya de ser identificado ante las autoridades de acuerdo con lo establecido en las leyes.

Queda rigurosamente prohibido tomar represalias contra cualquiera que de buena fe (i) ponga en conocimiento de la empresa una posible vulneración del Código General de Conducta, (ii) advierta de un posible comportamiento contrario a legalidad o, en su caso, que pueda implicar la materialización de un riesgo penal, (iii) colabore en su investigación o ayude a resolverla. No obstante, esta garantía no alcanza a quienes actúen de mala fe con ánimo de difundir información falsa o de perjudicar a las personas.

El Comité de Cumplimiento será responsable de tramitar, investigar y resolver las denuncias recibidas a través del Canal de Comunicación y Denuncias.

Su funcionamiento se regula en el Reglamento de Funcionamiento del Canal de Comunicación y Denuncias: mecanismo habilitado a los empleados para que puedan comunicar los posibles incumplimientos normativos de cualquier miembro de la organización, así como realizar consultas sobre la licitud o no de una conducta.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

F) Sistema disciplinario

El Sistema disciplinario establecerá el Régimen Sancionador de Correos consistente en las acciones correctoras o medidas disciplinarias ante incumplimientos de las políticas, procedimientos y pautas de actuación que componen el Sistema de Compliance de conformidad con la normativa laboral vigente, el Estatuto Básico del Empleado Público, Estatuto de los Trabajadores y Convenios Colectivos de aplicación.

De igual forma, los incumplimientos de procedimientos internos se regirán por lo previsto en la normativa de aplicación en el caso de relaciones laborales de carácter especial, personal de alta dirección o relaciones mercantiles, todo lo anterior sin perjuicio de las sanciones administrativas o penales que en su caso pudieran resultar de ello.

En ningún caso se podrá justificar la comisión de un delito para la obtención de un beneficio para Correos. Desde Correos se rechaza cualquier beneficio directo o indirecto que pueda percibirse como consecuencia de una actuación delictiva de cualquiera de sus profesionales.

G) Difusión y formación

La implantación de las medidas de control recogidas en este manual debe ir acompañada de la difusión adecuada del mismo y de su explicación a los profesionales de Correos. Se enfatiza la importancia de su cumplimiento y la asunción por parte de Correos de principios de actuación tendentes a evitar la comisión de ilícitos.

A tal efecto, Correos pretende adoptar las siguientes medidas de difusión y formación:

- Inclusión de material formativo en materia de prevención de riesgos penales en el Pack de Bienvenida a recibir por todo nuevo empleado *(Welcome Pack).*
- Elaboración de un Plan de Formación y Comunicación anual en el que se introduzca la formación y la comunicación de los controles, políticas y procedimientos contenidos en el Sistema de Compliance a los profesionales de Correos.
- Impartición de formación en materia de prevención de riesgos penales a todos los profesionales de Correos.

La asistencia a los cursos de formación en materia de prevención de riesgos penales es obligatoria, debiendo dejar los profesionales constancia por escrito de su asistencia y evaluación de los conocimientos adquiridos sobre los contenidos formativos, cuando así sean requeridos.

H) Archivo y documentación

El Sistema de Compliance genera evidencias en su implantación, seguimiento y supervisión que permiten acreditar que dicho sistema está en funcionamiento y en un proceso de mejora continua. En consecuencia, Correos identifica, estandariza y garantiza la custodia de las evidencias clave que muestran la aplicación de los controles diseñados.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Aprobación del Programa de Prevención de Riesgos Penales

El Programa ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Correos y Telégrafos el 22 de julio del 2021.

El Comité de Cumplimiento, como órgano de vigilancia y control, podrá proponer al Consejo de Administración modificaciones al mismo con la finalidad de mantener en todo momento un debido control de los elementos del Sistema de Compliance de Correos que permita minimizar la comisión de delitos.

Prevención de Riesgos Penales: Comité de Cumplimiento. Aspectos clave

El Comité de Cumplimiento es un órgano autónomo y colegiado encargado de velar por el cumplimiento del Sistema de Compliance de Correos.

A) Nombramiento de los miembros del Comité de Cumplimiento

El Comité de Cumplimiento es un órgano colegiado cuyos miembros serán nombrados directamente por el Consejo de Administración.

El nombramiento de sus miembros recaerá en personas con titulación superior, de integridad y compromiso reconocido, conocimiento de la normativa externa e interna de aplicación a Correos, conocimiento del negocio, experiencia en gestión de riesgos, suficiente autoridad y ausencia de conflictos de interés con el cargo.

Tendrá la consideración de secretario del Comité de Cumplimiento un licenciado en Derecho designado por la Secretaría General y el Consejo de Administración, con voz y sin voto.

En la actualidad la composición del Comité de Cumplimiento es la siguiente:

- La Vicesecretaría General, que ostentará la Presidencia.
- Subdirección de Gestión, Organización y Desarrollo de Personas.
- Subdirección de Control y Estadística.
- Subdirección de Relaciones Internacionales y Sostenibilidad.

En caso de vacante, ausencia o enfermedad de cualquiera de los miembros del Comité de Cumplimiento, el Consejo de Administración lo sustituirá en el plazo de dos semanas, con otro nombramiento que reúna las condiciones ya expuestas, y de quien quede acreditada la absoluta ausencia de conflicto de interés con el cargo.

En caso de vacante, ausencia o enfermedad del presidente del Comité, actuará como presidente en funciones el subdirector de Relaciones Institucionales y Transparencia y, en su defecto, el miembro del Comité más antiguo en Correos.

En tal caso, el puesto ocupado en el Comité de Cumplimiento por el subdirector de Relaciones Institucionales y Transparencia, o, en su defecto, el miembro del Comité más antiguo

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

en Correos y Telégrafos será sustituido durante la vacante, ausencia o enfermedad del presidente por el subdirector de Asuntos Jurídicos Contenciosos y, en su defecto, por el de Asuntos Jurídicos Consultivos.

Además, podrán asistir al Comité representantes de las Direcciones de Planificación y Finanzas, Relaciones Institucionales y Coordinación, Comunicación, Tecnología y Sistemas, Comercial y Marketing, de Operaciones, y de Estrategia y Desarrollo de Negocio de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E., así como de las direcciones generales de las filiales de Correos, cuando el orden de los asuntos a tratar así lo requiera.

B) Compromiso y deberes del Comité de Cumplimiento

El Comité de Cumplimiento actuará siempre de conformidad con las siguientes características:

a) Autonomía e independencia en su actuación y en su toma de decisiones.
b) Dispondrá de un presupuesto suficiente para el desarrollo de sus funciones con la debida solvencia y estabilidad económica.
c) Mantendrá siempre la más absoluta confidencialidad en el desarrollo de sus funciones, absteniéndose de revelar a terceros la información obtenida en el ejercicio del cargo.
d) Sus miembros contarán con amplia experiencia en las diferentes áreas de Correos.
e) El Comité de Cumplimiento podrá contar con el asesoramiento externo de expertos cuando lo estime necesario.
f) El Comité de Cumplimiento conocerá las denuncias que se efectúen sobre presuntos comportamientos inadecuados en el seno de cualesquiera sociedades de Correos que pudieran generar un riesgo de imputación, tanto para las sociedades de Correos como para cualquiera de sus empleados.
g) El Comité de Cumplimiento será competente para conocer las comunicaciones de las que se desprenda que alguna de las sociedades de Correos o de sus empleados se encuentren incursos en procedimiento judicial penal con motivo de hechos relacionados con las funciones desarrolladas en las distintas líneas de actividad.
h) El Comité de Cumplimiento será competente para conocer los requerimientos de documentación o información por órganos judiciales, Ministerio Fiscal o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado sobre la existencia de un procedimiento judicial penal, por hechos relacionados con las funciones desarrolladas en las distintas líneas de actividad de cualquiera de las sociedades o de su personal.
i) El Comité de Cumplimiento será competente para conocer las solicitudes de informes realizadas por cualquiera de las áreas de actividad de Correos acerca de la conformidad a derecho, o no, de comportamientos llevados a cabo en nombre y por cuenta de cualquiera de las sociedades de Correos, y en provecho de ellas.

C) Causas de recusación de los miembros del Comité de Cumplimiento

Los miembros del Comité de Cumplimiento deberán abstenerse y, en su defecto, podrán ser recusados por las siguientes causas:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

a) Tener relación de parentesco con alguna de las partes involucradas en los procedimientos de investigación internos.
b) Estar casado o mantener una relación de afectividad, aun sin convivencia, con alguna de las partes involucradas en los hechos que vayan a ser investigados.
c) Ser parte en los hechos investigados.
d) Tener la condición de superior inmediato en la cadena de mando en la unidad o departamento en que hayan tenido lugar los hechos que vayan a ser investigados.
e) Tener una relación notoria de amistad o enemistad con alguna de las personas involucradas en los hechos que vayan a ser investigados.
f) Haber sido sancionado con motivo de un proceso de investigación interno por hechos de posible trascendencia penal.
g) Haber sido sancionado con motivo de una conducta de acoso laboral.
h) Haber sido condenado por sentencia firme por la comisión de un delito.
i) Presentar claro conflicto de interés con los asuntos resueltos de forma habitual por el Comité de Cumplimiento.
j) Haber incumplido los procedimientos internos que dictan sus pautas de comportamiento.

D) Funcionamiento interno del Comité de Cumplimiento

El Comité se reunirá en sesiones ordinarias, con una periodicidad mínima trimestral, con carácter general, pudiendo celebrar reuniones extraordinarias cuantas veces sea necesario o lo solicite cualquiera de sus miembros a consideración de su presidente, incluso de manera telemática siempre que quede constancia de su celebración.

La convocatoria se hará por el secretario del Comité de Cumplimiento a solicitud del presidente, indicando lugar de celebración y orden del día. El Comité quedará válidamente constituido con la presencia del presidente y, al menos, dos miembros del Comité más el secretario, y los acuerdos se adoptarán por mayoría absoluta de sus miembros.

De manera semestral, el Comité de Cumplimiento reportará al Consejo de Administración de Correos y Telégrafos sobre:

- Las necesidades económicas, humanas y materiales para el desempeño de las obligaciones de cumplimiento, a la vista de los dictámenes internos de conclusiones que se emitan.
- El estado de la supervisión y actualización del Sistema de Compliance.
- Las necesidades derivadas del Plan de Comunicación y Formación.
- Los resultados de las auditorías de compliance realizadas.
- Las consultas, denuncias, comunicaciones recibidas a través del Canal de Comunicación y Denuncias de Correos.

Igualmente, de manera semestral, el Comité de Cumplimiento deberá reportar al Consejo de Administración y a la Comisión de Auditoría y Control el resultado de los dictámenes emitidos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

E) Funciones del Comité de Cumplimiento

Las funciones del Comité de Cumplimiento son:

- Definir y actualizar el mapa de riesgos penales, en el que se establecen las actividades de Correos en cuyo ámbito podrían cometerse los delitos identificados.
- Supervisar el cumplimiento de los objetivos de cumplimiento y anticorrupción definidos anualmente por Correos.
- Supervisar, controlar y evaluar el cumplimiento del Sistema de Compliance por todos los integrantes de Correos.
- Monitorizar y auditar los controles implantados en el Sistema de Compliance de manera periódica.
- Procurar la implicación de todos los empleados en el cumplimiento del Código General de Conducta y del Sistema de Compliance para lograr una adecuada conexión entre las sociedades que integran Correos.
- Promover los planes de formación y comunicación necesarios para la implementación y actualización del Sistema de Compliance.
- Identificar las debilidades de control y los Planes de mejora para mitigarlos.
- Asesorar al Consejo de Administración sobre la toma de decisiones que puedan implicar una responsabilidad penal para cualquiera de las Sociedades que forman Correos.
- Analizar con rigor, objetividad, autonomía, independencia y confidencialidad las denuncias recibidas sobre conductas presuntamente ejecutadas al margen de los estándares mínimos de ética de Correos y que podrían generar un riesgo de imputación delictiva.
- Las comunicaciones recibidas de las que se desprenda que alguna de las Sociedades de Correos o de sus empleados se encuentren incursos en procedimiento judicial penal con motivo de hechos relacionados con su actividad profesional.
- Los requerimientos de documentación o información recibidos sobre cualesquiera sociedades de Correos o sobre cualquiera de sus empleados por Autoridades Judiciales, Ministerio Fiscal, Tribunal de Cuentas, Administraciones públicas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado por hechos relacionados con las funciones desarrolladas en las distintas áreas de actividad actuando en nombre y por cuenta, y en provecho de cualquiera de las sociedades de Correos.
- Determinar si las denuncias recibidas tienen la suficiente base fáctica para generar la apertura de un proceso de investigación interna y, en su caso, comunicar a la unidad correspondiente la existencia de hechos que pudieran dar lugar a la incoación de un proceso interno disciplinario, de acuerdo con la normativa estatutaria o laboral y el convenio colectivo aplicable al infractor.
- Emitir un dictamen interno de conclusiones de las denuncias y dar respuesta a las comunicaciones y consultas recibidas.
- Colaborar y procurar la agilidad en las respuestas a los requerimientos de información o documentación que efectúen los órganos judiciales, el Ministerio Fiscal o las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Cumplir y controlar los plazos establecidos en el procedimiento desarrollado en el Estatuto del Comité de Cumplimiento para la emisión de dictámenes, trámites de alegaciones o cualquier otro trámite sujeto a plazo previsto en el mismo.
- Emitir los preceptivos informes establecidos en los procedimientos internos aprobados en cada una de las sociedades de Correos que tienen por objeto validar el cumplimiento de los estándares exigidos en el Código General de Conducta.
- Revisar y actualizar el Estatuto relativo al funcionamiento del Comité de Cumplimiento.
- Reportar al Consejo de Administración y la Comisión de Auditoría y Control sobre la supervisión, revisión y actualización del Sistema de Compliance y sobre la gestión del Canal de Comunicación y Denuncias.

El Comité de Cumplimiento delega en el Área de Cumplimiento la gestión diaria de sus funciones relativas a la supervisión del Sistema de Compliance, de vigilancia asociada a controles y medidas de prevención de delitos.

El Área de Cumplimiento está formada por la Secretaría del Comité de Cumplimiento y su equipo y se reúne de manera periódica para tratar las responsabilidades que le han sido encomendadas.

El Área de Cumplimiento reportará al Comité de Cumplimiento de manera periódica (como mínimo trimestral) sobre el estado y resultado de la supervisión, para su conocimiento y posterior reporte al Consejo de Administración, todo ello sin perjuicio de las comunicaciones continuas del presidente del Comité de Cumplimiento con el Área de Cumplimiento.

El reporte se reflejará en acta del Comité de Cumplimiento que deberá custodiar la Secretaría del mismo.

F) Relaciones con otras áreas

En el desempeño de sus actividades, el Comité de Cumplimiento deberá coordinarse con otras áreas de Correos, ya que tiene que utilizar la información y documentación generadas por estas. En este sentido, una relación de trabajo de cooperación entre el Área de Cumplimiento y el resto de áreas y departamentos en Correos favorece una adecuada identificación y gestión de los riesgos de Compliance.

El Comité de Cumplimiento (y, por ende, el Área de Cumplimiento) tendrá acceso a todas las personas, archivos, datos, sistemas y bienes que se estime necesarios para el desempeño de sus funciones y la ejecución del plan de trabajo. La información solicitada tendrá que facilitarse dentro de un periodo razonable y ser fiel e íntegra.

Canal de comunicación y denuncias. Aspectos clave

A) Finalidad y ámbito de aplicación

El Reglamento de Funcionamiento del Canal de Comunicación y Denuncias tiene por objeto establecer un procedimiento de funcionamiento interno del Canal de Comunicación y

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Denuncias de la Sociedad Correos y Telégrafos, S.M.E. y sus sociedades filiales, desde el momento en que se reciba comunicación de un hecho que pudiera estar relacionado con una actuación u omisión presuntamente delictiva o generadora de un riesgo de imputación penal relativo a alguna de las Sociedades que componen Correos.

a) Objeto

El Reglamento se aprueba por Correos y Telégrafos, S.A. (en adelante, Correos y Telégrafos o la sociedad) y por el resto de filiales de Correos (en adelante, Correos) en su voluntad de establecer los compromisos en materia de gestión, investigación y tramitación de denuncias y comunicaciones recibidas.

b) Alcance

El alcance del Reglamento incluye al Comité de Cumplimiento que se regirá por su propio Estatuto y por el presente Reglamento.

B) Implantación del Canal de Comunicación y Denuncias

a) Definición de denuncia o comunicación

La **denuncia o comunicación** se define como una inquietud comunicada de buena fe y conscientemente por un empleado o tercera parte identificado en cualquiera de los medios de que dispone Correos y relacionado con temas de contabilidad, finanzas, corrupción, prácticas anticompetitivas, divulgación de información confidencial, conflictos de interés, seguridad del producto, procesos o trabajadores, calidad, acoso o cualquier otra práctica contraria al Código General de Conducta, así como a las dudas, mejoras o diferencias de interpretación sobre el mismo.

Si las denuncias se refieren a diferencias de opinión profesional en la llevanza organizativa u operativa de alguna área del negocio y no tuvieran implicación ética alguna, se remitirán al responsable del área correspondiente.

Las denuncias que se refieran a deficiencias de productos o servicios por parte de clientes o usuarios se remitirán a Atención al Cliente para su gestión, acusando recibo.

b) Principios básicos del Canal de Comunicación y Denuncias

El Consejo de Administración de Correos y Telégrafos manifiesta que el Canal de Comunicación y Denuncias está basado en los siguientes **principios:**

- **Principio de buena fe y compromiso de no represalia.** Los empleados y los terceros que hagan uso del canal deben actuar de buena fe y no hacer acusaciones falsas al manifestar sus inquietudes. La buena fe consiste en dar información sin malicia, sin considerar el beneficio personal y considerando la información veraz de forma razonable y con los medios de los que dispone. El empleado que deliberadamente haga declaraciones falsas

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

o engañosas o de mala fe podrá ser objeto de acciones disciplinarias de conformidad con la legislación vigente. Por otra parte, Correos establece formalmente que no tolerará represalias de ningún tipo contra aquellas personas que hagan uso de los procedimientos establecidos para la comunicación de conductas irregulares.

- **Confidencialidad.** Se adoptarán las medidas necesarias para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos correspondientes a todas las personas afectadas por la información suministrada en las denuncias. En especial, en el caso de denuncias no anónimas, la identidad del denunciante deberá mantenerse confidencial en todas las etapas del proceso de investigación y resolución de la denuncia, por lo que no se divulgará a terceros ni, por tanto, a la persona denunciada, ni tampoco a los superiores jerárquicos del denunciante.
- **Derecho al honor,** a la presunción de inocencia y de defensa. El derecho al honor de las personas es una de las máximas de actuación de Correos. Pondrá la mayor atención en velar por tales derechos, garantizando los derechos de las personas denunciadas a defenderse de cualquier acusación que se dirigiera contra él con las máximas garantías legales.

C) Implantación del Canal de Comunicación y Denuncias

El Canal de Comunicación y Denuncias de Correos permitirá la presentación de comunicaciones o denuncias por las siguientes vías:

- Canal verbal: el denunciante informa al superior jerárquico, quien informará al Área de Cumplimiento o al Comité de Cumplimiento.
- Canal postal: el denunciante informa a través de dirección postal.
- Canal electrónico: el denunciante informa a la dirección de correo electrónico habilitada al efecto.
- Canal electrónico en la web corporativa: el denunciante informa a través del canal electrónico implantado en las páginas web de cada una de las sociedades que lo componen.

El Canal de Comunicación y Denuncias de Correos permite a los empleados informar de las conductas sospechosas de las que tengan conocimiento, a través del **formulario que se encuentra en el Anexo,** al final de este apartado.

El Canal de Comunicación y Denuncias requiere la implantación de medidas de seguridad oportunas que garanticen la protección de los datos personales, la confidencialidad del denunciante y el acceso único por personas autorizadas.

D) Información al denunciante

El Canal de Comunicación y Denuncias incluirá un *checkbox* de aceptación que se enviará al informante, cuya marcación ha de ser un requisito *sine qua non* para la comunicación de la irregularidad (esta cláusula se actualizará en cada momento a la legislación vigente) junto

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

a la siguiente cláusula en cumplimiento del deber de información derivado de la normativa en materia de protección de datos:

> Correos agradece tu colaboración:
>
> Te informamos de que Correos velará por el respeto al derecho al honor y del cumplimiento del compromiso de no represalia por la comunicación efectuada de buena fe.
>
> Te informamos de que la confidencialidad de tu denuncia estará en todo momento garantizada de acuerdo a las buenas prácticas y la normativa vigente.
>
> Te informamos de que los datos relacionados en el registro de irregularidades/infracciones serán tratados de manera confidencial y se conservarán en el Canal de Comunicación y Denuncias por el tiempo estrictamente necesario para la tramitación de las actuaciones de investigación necesarias.
>
> Te informamos de que los datos de carácter personal se incluirán en el Canal de Comunicación y Denuncias a los solos efectos de investigar la denuncia. Los datos se eliminarán del canal de comunicaciones una vez termine dicha investigación y siempre dentro del límite temporal de tres meses. Transcurridos dichos tres meses tus datos serán eliminados del canal o serán anonimizados si la denuncia se utiliza para garantizar el funcionamiento Sistema de Compliance por Correos.
>
> Te informamos que, solo en caso de ser necesario al objeto de la investigación, tramitación o resolución, la información podrá ser cedida a terceros en cumplimiento de las obligaciones legales oportunas.
>
> Puedes ejercer tus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y oposición, mediante la remisión de un escrito con la referencia «Protección de Datos», en el que se concrete la solicitud correspondiente a la dirección de correo electrónico habilitada al efecto.

E) Información al denunciado

Para dar cumplimiento a la obligación de informar al denunciado en plazo, se le informará de conformidad con los requerimientos establecidos en la normativa laboral y el régimen sancionador aplicables.

Si los hechos son constitutivos de un delito o de una infracción o sanción grave o muy grave, después del análisis del Área de Cumplimiento, se remitirá al empleado denunciado de forma personal y ante un responsable de Recursos Humanos, su inmediato superior o cualquier compañero que acceda como testigo una comunicación informando de la denuncia realizada y el régimen de tratamiento de los datos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Igualmente, se le informará de sus deberes y obligaciones:

- Derecho a informar al representante de los trabajadores, tener acceso a la investigación y a su intervención activa en el procedimiento de investigación proponiendo las pruebas que considere.
- Se le prohíbe expresamente eliminar o modificar documentos o datos de cualquier tipo que estén en su poder o en poder de terceros, bien en formato físico o electrónico.
- Se le prohíbe expresamente entablar contacto con personal interno o externo de Correos para tratar cualesquiera cuestiones relativas a la investigación en curso, con obligación expresa de mantener la debida confidencialidad. Sin perjuicio del resultado de las investigaciones, la violación por el empleado de las prevenciones advertidas en esta acta dará lugar, en su caso, a las correspondientes medidas disciplinarias, sin perjuicio de la presentación de la oportuna denuncia ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Fiscalía o el juzgado de instrucción correspondiente, por la destrucción de pruebas en el caso más grave.
- Se le requirirá para que entregue en este acto el ordenador, memorias externas, discos duros internos y extraíbles, teléfono móvil o cualquier dispositivo propiedad de la empresa que se le haya facilitado.
- Se le podrá informar de que se le facilita permiso remunerado permaneciendo siempre a disposición de Correos dependiendo de los hechos objeto de denuncia.
- Se le informará de que se está instruyendo un procedimiento de investigación por hechos ilícitos o ilegales que pudieran serle atribuidos. En el plazo más breve posible, se le comunicarán los hechos objeto de investigación y velará por el legítimo respeto a sus derechos de defensa y presunción de inocencia.
- Se le informará de que sus datos han sido obtenidos a través del Canal de Comunicación y Denuncias cuya finalidad consiste en investigar, tramitar y resolver las denuncias recibidas. Solo en caso de ser necesario, al objeto de la investigación, tramitación o resolución, la información podrá ser cedida a terceros en cumplimiento de las obligaciones legales oportunas.
- En todo caso podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento y oposición, mediante la remisión de un escrito con la referencia «Protección de Datos», en el que se concrete la solicitud correspondiente a la dirección de correo electrónico habilitada al efecto.

F) Procedimiento de denuncia

a) Plazos y conservación documental

Los datos personales que se obtengan o se generen con motivo del funcionamiento del Canal de Comunicación y Denuncias serán eliminados de dicho sistema en un plazo que no excederá de tres meses desde la incorporación de tales datos en el mismo, salvo que los hechos denunciados revistan relevancia penal, en cuyo caso podrán conservarse para dejar evidencia del funcionamiento del Sistema de Compliance, siempre anonimizando aquellos datos que no sean necesarios para tal finalidad. Las denuncias a las que no se hubiere dado curso solamente podrán constar de forma anonimizada en el sistema del Canal de Comunicación y Denuncias.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Si, transcurrido el plazo de tres meses antes mencionado, no hubiera concluido la investigación de la denuncia, los datos personales podrán seguir siendo tratados por el órgano al que corresponda dicha investigación, pero debiendo eliminarse del propio sistema del Canal de Comunicación y Denuncias.

Canal de Comunicación y Denuncias

CONCEPTO		PLAZO PROPUESTO DE CONSERVACIÓN	PLAZO TOTAL
Investigación, instrucción y curso de la denuncia	Investigación e instrucción de la alerta y plazo máximo de conservación	Plazo imprescindible para decidir si procede o no abrir investigación sobre los hechos denunciados Plazo máximo de 3 meses tras la introducción de los datos en el Canal	3 meses salvo que se pretenda dejar evidencia del funcionamiento del Canal
	Denuncias a las que no se han dado curso	Plazo máximo de 3 meses tras la introducción en el Canal, constando de forma anonimizada tras este periodo	3 meses
Utilización de los datos finalizar el plazo	Finalizado el plazo máximo de conservación de 3 meses	Tras finalizar este plazo no se debe conservar dato alguno en el sistema del Canal, sin perjuicio de que los datos puedan ser utilizados por otros departamentos de Correos	

La custodia física y lógica de los documentos se confía al Área de Cumplimiento.

Inicio del procedimiento. El procedimiento se iniciará:

- De oficio o mediante denuncia dirigida al Comité de Cumplimiento, en la que conste que se ha tenido conocimiento de que en el seno de Correos se ha producido o se está produciendo una conducta o hecho al margen de los estándares mínimos de ética, generadores de un riesgo de imputación penal.
- Mediante comunicación llevada a cabo por la unidad correspondiente, de conformidad con los procedimientos internos aprobados en cada una de las sociedades.
- Mediante consulta por parte de empleados sobre hechos susceptibles de constituir ilícitos penales interviniendo en nombre de cualquiera de las sociedades de Correos y en provecho de ellas.
- Mediante comunicación o denuncia recibida a través del Canal de Comunicación y Denuncias.

Denuncia. La denuncia se efectuará cumplimentando el modelo de formulario disponible en la página web de cada una de las sociedades, debiendo adjuntar toda la documentación de la que disponga el denunciante y que sirva de soporte justificativo de la misma.

Evaluación de la denuncia. Una vez que se reciba la denuncia, el Área de Cumplimiento, acusará recibo a la persona denunciante (en el plazo máximo de 7 días) y procederá a su inmediato análisis y comprobación.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El Área de Cumplimiento, tras efectuar el análisis y comprobación de la denuncia, podrá:

a) **Inadmitir** la denuncia por no apreciar conducta o hecho que pudiera acarrear implicaciones penales poniendo, en su caso, los hechos en conocimiento del Departamento correspondiente si se apreciasen otro tipo de implicaciones, en especial la posible comisión de conductas constitutivas de infracción. Tal comunicación deberá realizarse en un plazo máximo de 5 días hábiles a contar desde el día siguiente a su recepción. Si se inadmite la denuncia, el Área de Cumplimiento remitirá un informe justificativo al Comité de Cumplimiento en un plazo máximo de 5 días. En todo caso, el Comité de Cumplimiento deberá estar informado de la resolución de la denuncia recibida y las medias de corrección o mejora que se aplicarán en Correos.
b) **Admitir** la comunicación presentada por apreciar hechos o conductas que pudieran conllevar implicaciones penales. En caso de admitir la comunicación, el Comité de Cumplimiento informará al comunicante de su decisión en un plazo máximo de 5 días hábiles a contar desde el día siguiente a su recepción y abrirá el correspondiente procedimiento de investigación interna.

Cada uno de los procedimientos abiertos por el Área de Cumplimiento constituirá un expediente que deberá estar debidamente clasificado.

En el momento de recepción de la denuncia, el Área de Cumplimiento estudiará si existe algún tipo de incompatibilidad para comenzar la investigación. Si algún componente del Área de cumplimiento presenta algún conflicto de interés con alguna de las partes o es parte de la denuncia, se le separará y serán el resto de componentes del área los encargados de llevar a cabo la investigación, manteniendo el deber de reserva de la misma.

G) Procedimiento investigador

Inicio. El procedimiento investigador se iniciará desde el momento en que el Área de Cumplimiento admita una denuncia presentada por los medios de envío señalados anteriormente. Podrá también iniciar de oficio el procedimiento si conoce hechos que objetivamente revistan los caracteres de delito por actos cometidos en nombre de alguna de las sociedades y en su provecho.

Investigación. El trámite de investigación tiene por objeto realizar todas las entrevistas, análisis e indagaciones necesarios para esclarecer los hechos comunicados. A tal efecto, se podrá requerir a los interesados en el procedimiento, así como a cualquier otra persona o titular, u órgano de la Sociedad afectada para el cumplimiento de su objetivo instructor.

Se dejará constancia de todo lo realizado en el expediente abierto al efecto, incluidas declaraciones y documentación recibidas.

El plazo máximo de tramitación del procedimiento será de 2 meses desde la recepción de la denuncia por parte del Área de Cumplimiento o del conocimiento por el órgano del hecho asociado al riesgo penal, pudiéndose prorrogar por periodos de 1 mes en el supuesto de

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

estimarlo así necesario por motivos justificados y con el correspondiente permiso del Comité de Cumplimiento.

La decisión de prórroga del procedimiento deberá ser motivada, constar por escrito y ser firmada por el presidente del Comité de Cumplimiento.

El procedimiento se adecuará a los siguientes principios básicos rectores, a los que deberán atenerse todas las personas que participan en el mismo:

- Rapidez: procedimiento ágil, sin demoras injustificadas en su tramitación.
- Confidencialidad: protección al honor, a la intimidad y dignidad de todas las personas implicadas.
- Presunción de inocencia de cualquier persona implicada.
- Objetividad, autonomía e independencia del procedimiento mediante la investigación exhaustiva y rigurosa de los hechos comunicados, sin injerencias de ningún tipo por parte de otros departamentos u órganos de gobierno de la sociedad afectada.

Obtención de pruebas. El procedimiento de obtención de pruebas, por parte del Área de Cumplimiento, deberá realizarse respetando la legalidad vigente y constar en un informe por escrito. Una vez obtenidas todas las pruebas y, en todo caso, antes de 3 meses desde el inicio de la investigación, el instructor deberá comunicar el resultado del informe:

- Al Comité de Cumplimiento.
- Al Área de Recursos Humanos cuando proceda llevar a cabo un procedimiento sancionador.
- Al denunciado para que este alegue lo que estime conveniente y pueda aportar las pruebas de descargo que considere oportunas.
- Al superior jerárquico del denunciado.

H) Conclusión del procedimiento

Una vez realizadas las actuaciones tendentes al esclarecimiento de los hechos comunicados, el Área de Cumplimiento finalizará el procedimiento investigador emitiendo un informe que será remitido al Comité de Cumplimiento en alguno de los siguientes sentidos:

1. Que no se ha ejecutado conducta alguna que haya generado un riesgo de imputación delictiva o que pueda constituir una infracción de otro tipo.
2. Si la conducta pudiera ser constitutiva de infracción no penal.
3. Que se ha ejecutado una conducta que pudiera ser constitutiva de delito.

Una vez recibido el informe por el Comité de Cumplimiento, sus integrantes revisarán las pruebas y la conclusión del Área de Cumplimiento y, sobre la propuesta de resolución, por mayoría simple, decidirán motivadamente:

1. En el caso de que la conducta no constituya infracción, se procederá al archivo del expediente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

2. En el caso de que la conducta pueda ser constitutiva de infracción no penal, se dará traslado a Recursos Humanos para que adopte la medida pertinente de conformidad con el Régimen Sancionador aplicable.
3. En el caso de que la conducta sea constitutiva de infracción penal, se comunicarán los hechos al Ministerio Fiscal o a los órganos judiciales pertinentes.
4. En el caso de que se haya constatado la falta de eficacia de un procedimiento de control de Correos, el Comité de Cumplimiento corregirá las deficiencias detectadas en el mismo.

En caso de empate, el presidente tendrá voto de calidad.

I) Resolución por el Consejo de Administración

El Comité de Cumplimiento someterá a la ratificación del Consejo de Administración de la sociedad la decisión final adoptada:

1. Si los hechos son de especial trascendencia.
2. Por razón del cargo ostentado por la persona infractora.
3. Por la posible repercusión de los hechos en la organización o en la reputación de la Sociedad.

El Consejo de Administración ratificará, o no, por mayoría simple de sus miembros, la decisión informada por el Comité de Cumplimiento, dándole traslado de su decisión.

J) Procedimiento de Adopción de Medidas

a) Denuncia falsa

Si de la investigación realizada se acredita que los hechos denunciados son falsos, y que se han realizado por parte del denunciante a sabiendas de su falsedad y por motivos espurios, el denunciante será sancionado de conformidad con el régimen sancionador aplicable.

b) Denuncia verdadera

Si de la investigación realizada se acredita la realidad de los hechos y se puede determinar al responsable de los mismos, se adoptarán las sanciones correspondientes de conformidad con el régimen sancionador aplicable y se implantarán las medidas correctivas de los procedimientos incumplidos, cuando proceda.

c) Denuncia no acreditable al sujeto infractor

Si de la investigación realizada se hubiera acreditado la veracidad de los hechos, pero no pudiera determinarse al responsable de los mismos, el Comité de Cumplimiento pondrá en conocimiento del área correspondiente dicha situación. Una vez realizadas todas las acciones de investigación posibles, y no identificado el infractor, se procederá al registro y archivo del expediente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

d) Tipología de infracciones y sanciones

La tipología de las sanciones será en todo caso coincidente con el Convenio Colectivo de aplicación, con el fin de respetar al máximo los derechos de los trabajadores y la paz social. En todo caso, si del resultado de la investigación se concluyera que el denunciado ha cometido un hecho ilícito, el resultado del informe se pondrá en conocimiento de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, tomando las medidas disciplinarias cautelares de forma inmediata.

K) Procedimiento de consulta

Cuando se solicite el parecer del Área de Cumplimiento respecto de una conducta aún no realizada, la respuesta en forma de informe deberá realizarse en un plazo no superior a 15 días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud.

L) Conservación de la documentación

Será obligatorio conservar todos aquellos documentos que puedan servir de soporte probatorio de la conducta o hechos objeto de la comunicación durante el periodo de tiempo en que exista obligación legal de conservación de dichos documentos, si bien no podrán conservarse en el Canal de Comunicación y Denuncias más a allá de 3 meses desde su recepción.

Tendrá la consideración de documento todo soporte tangible o intangible que contenga información lo suficientemente precisa y relevante como para poder determinar que una conducta presuntamente delictiva se está produciendo, y las personas o sociedades de Correos se encuentran involucradas en la misma.

En particular, se conservarán especialmente, para su eventual uso en toda investigación o análisis en caso de iniciarse una investigación por un órgano administrativo, judicial, el Ministerio Fiscal, el defensor del pueblo, el Tribunal de Cuentas u organismo análogo o con funciones investigadoras, los documentos o registros que acrediten adecuadamente:

a) Las conductas de riesgo presuntamente detectadas.
b) Los intervinientes.
c) Los informes del Área de Cumplimiento y los Dictámenes de Conclusiones emitidos por el Comité de Cumplimiento.
d) Las comunicaciones generadas en el curso de la tramitación del procedimiento.
e) La totalidad de informes internos y externos emitidos, notas internas, correos electrónicos intercambiados al respecto de la incidencia, etc.
f) Las actas del Comité de Cumplimiento y de otros órganos en las que se recoja información relacionada con incidencias comunicadas o detectadas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El inicio del cómputo del plazo de custodia comenzará desde que se emita el Dictamen de Conclusiones por el Comité de Cumplimiento del riesgo de imputación penal o desde el acuerdo adoptado por el Consejo de Administración.

En todo caso, el sistema de archivo deberá asegurar la adecuada gestión y disponibilidad de la documentación, tanto a efectos de control interno, como de atención en tiempo y forma de los requerimientos de cualesquiera autoridades u organismos y entes públicos que vengan amparados por la normativa que resulte de aplicación.

Los documentos se almacenarán en soportes que garanticen su integridad, confidencialidad, la correcta lectura de los datos, su no manipulación y su adecuada conservación y localización, ello sin perjuicio de que también puedan ser almacenados en soporte papel.

M) Reserva y confidencialidad de la información y documentación

Se impone la obligación de guardar reserva y confidencialidad sobre la información y documentación que sean objeto de denuncia, comunicación y consulta a través del Canal de Comunicación y Denuncias a todas aquellas personas que tuvieran conocimiento de la misma.

El incumplimiento de esta obligación podrá conllevar la incoación de procedimiento disciplinario de conformidad con el convenio colectivo, normativa laboral y estatutaria que fuere de aplicación al infractor.

No se dará a conocer la identidad de la persona comunicante, quien será siempre protegida de cualquier represalia que, con motivo de su comunicación, pudiera dirigirse contra él, salvo en aquellos supuestos en los que haya actuado de mala fe.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de la obligación de identificar al comunicante a petición de autoridades judiciales o administrativas.

N) Información a la Comisión de Auditoría y Control de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El Comité de Cumplimiento deberá elevar, en todo caso, cada seis meses al Consejo de Administración de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. por medio de la Comisión de Auditoría y Control, informe sobre:

- El contenido y resultado de los dictámenes de conclusiones que se emitan sobre las comunicaciones y denuncias recibidas.

El Comité de Cumplimiento remitirá copia del informe a cada una de las Sociedades de Correos afectadas por su contenido.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Anexo. Formulario de denuncia

	FORMULARIO DE DENUNCIA	
Nombre y apellidos del denunciante. (Campo no obligatorio)		
Cargo, departamento que ocupa en la Sociedad y teléfono de contacto/Relación con la sociedad.		
Fecha en la que ingresó en la Sociedad./ Fecha de contacto con la sociedad.		
Nombre y apellidos del trabajador o trabajadores presuntamente infractores.		
Comunicación de la incidencia.		
Documentación Adjunta.	No □ Sí □ En caso afirmativo, relacione, por favor, la documentación que se adjunta:	
Fecha:		Firma:

12.3.2. Transparencia

Marco legal

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno representa una nueva forma de entender las relaciones entre la Administración y los ciudadanos, partiendo de la base de que la transparencia, el acceso a la información pública y las normas de buen gobierno deben ser los ejes fundamentales de toda acción política. Solo cuando la acción de los responsables públicos se somete a escrutinio, los ciudadanos pueden conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan nuestras instituciones; podremos hablar del inicio de un proceso en el que los poderes públicos comienzan a responder a una sociedad que es crítica, exigente y que demanda participación de los poderes públicos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

A los efectos que interesan al Grupo Correos, la Ley 19/2013 tiene **dos impactos** principales:

1. Incrementa y refuerza la transparencia en la actividad pública (que se articula a través de obligaciones de publicidad activa).
2. Reconoce y garantiza el acceso a la información (regulado como un derecho de amplio ámbito subjetivo y objetivo).

En cuanto a la transparencia de la actividad pública a través de publicidad activa, antes de la publicación de la Ley 19/2013 ya existían en el ordenamiento jurídico español normas sectoriales que contenían obligaciones concretas de publicidad activa para determinados sujetos. Así, por ejemplo, en materia de contratos, subvenciones, presupuestos o actividades de altos cargos, nuestro país contaba con un destacado nivel de transparencia. Sin embargo, esta regulación resultaba insuficiente y no satisfacía las exigencias sociales y políticas del momento. Por ello, con la Ley 19/2013 se avanzó y se profundizó en la configuración de obligaciones de publicidad activa que debían vincular a un amplio número de sujetos, entre los que se encuentran, entre otros, todas las Administraciones públicas, los órganos de los poderes legislativo y judicial en lo que se refiere a sus actividades sujetas a Derecho Administrativo o las sociedades mercantiles estatales como Correos.

Respecto al segundo impacto, la Ley 19/2013 también regula el derecho de acceso a la información pública que, no obstante, ya había sido desarrollado en otras disposiciones de nuestro ordenamiento. En efecto, partiendo de la previsión contenida en el artículo 105.b) de nuestro texto constitucional, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común (derogada), ya desarrollaba en su artículo 37 el derecho de los ciudadanos a acceder a los registros y documentos ubicados en los archivos administrativos. Sin embargo, esta regulación contenía una serie de deficiencias que fueron puestas de manifiesto de forma reiterada al no ser claro el objeto del derecho de acceso, al estar limitado a documentos contenidos en procedimientos administrativos ya terminados y al resultar su ejercicio extraordinariamente limitado en su articulación práctica. En este sentido, la vigente Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones públicas (Ley 39/2015, de 1 de octubre) ya reconoce como derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones públicas «el acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico» (artículo 13.d).

Igualmente, pero con un alcance sectorial y derivado de sendas Directivas comunitarias, otras normas contemplan el acceso a la información pública. Es el caso de la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, y de la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público, que regula el uso privado de documentos en poder de Administraciones y organismos del sector público.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

La Ley 19/2013, por lo tanto, no parte de la nada ni colma un vacío absoluto, sino que ahonda en lo ya conseguido, supliendo sus carencias, subsanando sus deficiencias y creando un marco jurídico acorde con los tiempos y los intereses ciudadanos.

Por otro lado, la Disposición final séptima de la Ley 19/2013 establece que «El Gobierno, en el ámbito de sus competencias, podrá dictar cuantas disposiciones sean necesarias para la ejecución y desarrollo de lo establecido en esta Ley». En relación con ello, el IV Plan de Gobierno Abierto 2020-2024 recoge el compromiso de aprobar el Reglamento de desarrollo de la Ley 19/2013, al considerar que durante los años de vigencia de la citada ley se ha constatado la necesidad de solventar algunos problemas prácticos, aclarar conceptos y apostar por nuevos enfoques de acuerdo con las demandas de la ciudadanía y de las Administraciones públicas. Se pretende así completar la regulación en lo que se refiere a aspectos relativos al Portal de Transparencia, como punto que posibilite el acceso a la información facilitando el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa y favoreciendo el ejercicio del derecho de acceso a la información por las personas interesadas con las máximas garantías.

Dicho Plan de Gobierno Abierto también incluye el compromiso de reformar la Ley 19/2013. El alcance de esta reforma deberá perfilarse en los procesos de consulta y audiencia pública, si bien el Plan considera necesario profundizar en las cuestiones más demandadas por la ciudadanía tales como la ampliación de las obligaciones de publicidad activa, las máximas garantías en el ejercicio del derecho de acceso y en la actividad de los órganos garantes y el impulso de la participación ciudadana en los asuntos públicos.

La Ley 19/2013 y su aplicación al Grupo Correos

Ámbito subjetivo de aplicación de la Ley 19/2013

El Título I de la Ley 19/2013, denominado «Transparencia de la actividad pública», incluye las disposiciones sobre Publicidad activa y Derecho de acceso a la información pública que, de acuerdo con el artículo 2 de dicha Ley, serán de aplicación a:

a) La Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las ciudades de Ceuta y Melilla y las entidades que integran la Administración Local.
b) Las entidades gestoras y los servicios comunes de la Seguridad Social, así como las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales colaboradoras de la Seguridad Social.
c) Los organismos autónomos, las Agencias Estatales, las entidades públicas empresariales y las entidades de Derecho Público que tengan atribuidas funciones de regulación o supervisión de carácter externo sobre un determinado sector o actividad.
d) Las entidades de Derecho Público con personalidad jurídica propia, vinculadas a cualquiera de las Administraciones públicas o dependientes de ellas, incluidas las Universidades públicas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

e) Las corporaciones de Derecho Público, en lo relativo a sus actividades sujetas a Derecho Administrativo.
f) La Casa de su Majestad el Rey, el Congreso de los Diputados, el Senado, el Tribunal Constitucional y el Consejo General del Poder Judicial, así como el Banco de España, el Consejo de Estado, el Defensor del Pueblo, el Tribunal de Cuentas, el Consejo Económico y Social y las instituciones autonómicas análogas, en relación con sus actividades sujetas a Derecho Administrativo.
g) **Las sociedades mercantiles en cuyo capital social la participación, directa o indirecta, de las entidades previstas en este artículo sea superior al 50%**.
h) Las fundaciones del sector público.
i) Las asociaciones constituidas por las Administraciones, organismos y entidades previstos en este artículo. Se incluyen los órganos de cooperación previstos en los artículos 145 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en la medida en que, por su peculiar naturaleza y por carecer de una estructura administrativa propia, le resulten aplicables las disposiciones de este título.

A los efectos de aplicación de las disposiciones sobre Transparencia de la actividad pública (Título I de la Ley 19/2013), se entiende por Administraciones públicas los organismos y entidades incluidos en las letras a) a d).

Asimismo, la Ley 19/2013 establece que las disposiciones relativas a publicidad activa (Capítulo II del Título I) —por tanto, no las disposiciones sobre derecho de acceso— serán también aplicables a:

a) Los partidos políticos, organizaciones sindicales y organizaciones empresariales.
b) Las entidades privadas que perciban durante el periodo de un año ayudas o subvenciones públicas en una cuantía superior a 100.000 euros o cuando al menos el 40% del total de sus ingresos anuales tengan carácter de ayuda o subvención pública, siempre que alcancen como mínimo la cantidad de 5.000 euros.

De conformidad con lo expuesto, las sociedades del Grupo Correos se encuentran incluidas en el ámbito subjetivo de aplicación de la Ley 19/2013, dado que todas ellas ostentan la condición de «sociedades mercantiles estatales» con participación pública superior al 50%. En este sentido, recordamos que el accionista único de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (Correos) es la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI), dependiente del Ministerio de Hacienda y Función Pública. A su vez, Correos, matriz del Grupo, posee una participación del 100% en las filiales Correos Express, Nexea y Correos Telecom.

El hecho de que las sociedades del Grupo Correos se encuentren incluidas dentro del ámbito subjetivo de aplicación de la Ley 19/2013 implica que quedan sujetas a las obligaciones en materia de publicidad activa y derecho de acceso a la información pública que detalla dicha Ley, con excepción de aquellas exigencias de las que quedan exoneradas expresamente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Publicidad activa: obligaciones de las sociedades mercantiles estatales

El capítulo II de la Ley 19/2013, dedicado a la publicidad activa, establece una serie de obligaciones para los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación del Título I (Transparencia de la actividad pública), que habrán de difundir determinada información sin esperar una solicitud concreta de los ciudadanos.

Las sociedades del Grupo Correos quedan sujetas a dichas obligaciones, excepto a aquellas dirigidas expresamente a las Administraciones públicas o a otros sujetos.

Los **contenidos que deben publicar** de forma proactiva las sociedades mercantiles estatales son los siguientes:

- Información institucional, organizativa y de planificación (artículo 6 Ley 19/2013):
  - Funciones que desarrollan.
  - Normativa que les sea de aplicación.
  - Su estructura organizativa, incluyendo un organigrama actualizado que identifique a los responsables de los diferentes órganos y su perfil y trayectoria profesional.
- Información económica, presupuestaria y estadística (artículo 8 Ley 19/2013):
  - Contratos.
  - Convenios de colaboración y encomiendas de gestión.
  - Subvenciones y ayudas públicas concedidas.
  - Información presupuestaria.
  - Cuentas anuales e informes de fiscalización emitidos por parte de los órganos de control externo.
  - Retribuciones percibidas anualmente por los altos cargos y máximos responsables, así como las indemnizaciones percibidas, en su caso, con ocasión del abandono del cargo.
  - Las resoluciones de autorización o reconocimiento de compatibilidad que afecten a los empleados públicos, así como las que autoricen el ejercicio de actividad privada al cese de los altos cargos.
  - La información estadística necesaria para valorar el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos que sean de su competencia.

Cabe señalar nuevamente que quedan fuera de esta relación aquellas obligaciones de las que se excluye expresamente a las sociedades mercantiles estatales, como las recogidas en el artículo 7 de la Ley 19/2013 («información de relevancia jurídica», enfocada a las Administraciones públicas) o en el artículo 6 bis («registro de actividades de tratamiento», dirigida a los sujetos enumerados en el artículo 77.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales).

Principios generales de la publicidad activa

Los sujetos enumerados en el artículo 2.1 de la Ley 19/2013, entre ellos las sociedades mercantiles estatales, publicarán de forma periódica y actualizada la información cuyo

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad relacionada con el funcionamiento y control de la actuación pública.

La información sujeta a las obligaciones de transparencia será publicada en las correspondientes sedes electrónicas o páginas web y de una manera clara, estructurada y entendible para los interesados y, preferiblemente, en formatos reutilizables. Se establecerán los mecanismos adecuados para facilitar la accesibilidad, la interoperabilidad, la calidad y la reutilización de la información publicada, así como su identificación y localización.

Toda la información será comprensible, de acceso fácil y gratuito.

Derecho de acceso a la información pública

Todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública en los términos previstos en el artículo 105.b) de la Constitución Española, desarrollados por la Ley 19/2013.

Se entiende por información pública los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación del Título I de la Ley 19/2013 y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

Procedimiento de solicitud de acceso a la información

El procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso se iniciará con la presentación de la correspondiente solicitud, que deberá dirigirse al titular del órgano administrativo o entidad que posea la información.

La solicitud podrá presentarse por cualquier medio que permita tener constancia de:

a) La identidad del solicitante.
b) La información que se solicita.
c) Una dirección de contacto, preferentemente electrónica, a efectos de comunicaciones.
d) En su caso, la modalidad que se prefiera para acceder a la información solicitada.

El solicitante no está obligado a motivar su solicitud de acceso a la información. Sin embargo, podrá exponer los motivos por los que solicita la información y que podrán ser tenidos en cuenta cuando se dicte la resolución. No obstante, la ausencia de motivación no será por sí sola causa de rechazo de la solicitud.

Causas de inadmisión de solicitudes de información (artículo 18 Ley 19/2013)

No se admitirán a trámite, mediante resolución motivada, las solicitudes:

a) Que se refieran a información que esté en curso de elaboración o de publicación general.
b) Referidas a información que tenga carácter auxiliar o de apoyo como la contenida en notas, borradores, opiniones, resúmenes, comunicaciones e informes internos o entre órganos o entidades administrativas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

c) Relativas a información para cuya divulgación sea necesaria una acción previa de reelaboración.
d) Dirigidas a un órgano en cuyo poder no obre la información cuando se desconozca el competente.
e) Que sean manifiestamente repetitivas o tengan un carácter abusivo no justificado con la finalidad de transparencia de esta ley.

A estas causas de inadmisión debe agregarse otra recogida en la Disposición adicional primera de la Ley 19/2013, sobre regulaciones especiales del derecho de acceso a la información pública:

> 1. La normativa reguladora del correspondiente procedimiento administrativo será la aplicable al acceso por parte de quienes tengan la condición de interesados en un procedimiento administrativo en curso a los documentos que se integren en el mismo.
>
> 2. Se regirán por su normativa específica, y por esta ley con carácter supletorio, aquellas materias que tengan previsto un régimen jurídico específico de acceso a la información.
>
> 3. En este sentido, esta ley será de aplicación, en lo no previsto en sus respectivas normas reguladoras, al acceso a la información ambiental y a la destinada a la reutilización.

Límites al derecho de acceso (artículos 14 y 15 de la Ley 19/2013)

Artículo 14. Límites al derecho de acceso

El **derecho de acceso** podrá ser limitado cuando acceder a la información suponga un perjuicio para:

a) La seguridad nacional.
b) La defensa.
c) Las relaciones exteriores.
d) La seguridad pública.
e) La prevención, investigación y sanción de los ilícitos penales, administrativos o disciplinarios.
f) La igualdad de las partes en los procesos judiciales y la tutela judicial efectiva.
g) Las funciones administrativas de vigilancia, inspección y control.
h) Los intereses económicos y comerciales.
i) La política económica y monetaria.
j) El secreto profesional y la propiedad intelectual e industrial.
k) La garantía de la confidencialidad o el secreto requerido en procesos de toma de decisión.
l) La protección del medio ambiente.

La aplicación de los límites será justificada y proporcionada a su objeto y finalidad de protección y atenderá a las circunstancias del caso concreto, especialmente a la concurrencia de un interés público o privado superior que justifique el acceso.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Artículo 15. Protección de datos personales

Si la información solicitada contuviera **datos personales** «especialmente protegidos» (ideología, afiliación sindical, religión o creencias, etc.) el acceso únicamente se podrá autorizar en caso de que se contase con el consentimiento expreso y por escrito del afectado, a menos que dicho afectado hubiese hecho manifiestamente públicos los datos con anterioridad a que se solicitase el acceso.

Con carácter general, se concederá el acceso a información que contenga datos meramente identificativos relacionados con la organización, funcionamiento o actividad pública del órgano.

Cuando la información solicitada no contuviera datos especialmente protegidos, el órgano al que se dirija la solicitud concederá el acceso previa ponderación suficientemente razonada del interés público en la divulgación de la información y los derechos de los afectados cuyos datos aparezcan en la información solicitada, en particular su derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal.

Para la realización de la citada ponderación, dicho órgano tomará en consideración, entre otros, los siguientes criterios:

a) La justificación por los solicitantes de su petición en el ejercicio de un derecho o el hecho de que tengan la condición de investigadores y motiven el acceso en fines históricos, científicos o estadísticos.
b) La mayor garantía de los derechos de los afectados en caso de que los datos contenidos en el documento puedan afectar a su intimidad o a su seguridad, o se refieran a menores de edad.

No será aplicable lo establecido en los apartados anteriores si el acceso se efectúa previa disociación de los datos de carácter personal de modo que se impida la identificación de las personas afectadas.

La normativa de protección de datos personales será de aplicación al tratamiento posterior de los obtenidos a través del ejercicio del derecho de acceso.

Resolución de solicitudes de información

La resolución en la que se conceda o deniegue el acceso deberá notificarse al solicitante y a los terceros afectados que así lo hayan solicitado en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver.

Este plazo podrá ampliarse por otro mes en el caso de que el volumen o la complejidad de la información que se solicita así lo hagan necesario y previa notificación al solicitante.

Serán motivadas las resoluciones que denieguen el acceso, las que concedan el acceso parcial o a través de una modalidad distinta a la solicitada y las que permitan el acceso cuando haya habido oposición de un tercero.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Cuando la mera indicación de la existencia o no de la información supusiera la vulneración de alguno de los límites al acceso, se indicará esta circunstancia al desestimarse la solicitud.

Transcurrido el plazo máximo para resolver sin que se haya dictado y notificado resolución expresa, se entenderá que la solicitud ha sido desestimada.

Las resoluciones dictadas en materia de acceso a la información pública son recurribles directamente ante la Jurisdicción Contencioso-administrativa, sin perjuicio de la posibilidad de interposición de la reclamación potestativa ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, prevista en el artículo 24.

El incumplimiento reiterado de la obligación de resolver en plazo tendrá la consideración de infracción grave a los efectos de la aplicación a sus responsables del régimen disciplinario previsto en la correspondiente normativa reguladora.

Régimen de impugnaciones (artículo 24)

Frente a toda resolución expresa o presunta en materia de acceso podrá interponerse una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, con carácter potestativo y previo a su impugnación en vía contencioso-administrativa.

La reclamación se interpondrá en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de la notificación del acto impugnado o desde el día siguiente a aquel en que se produzcan los efectos del silencio administrativo.

La tramitación de la reclamación se ajustará a lo dispuesto en materia de recursos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Cuando la denegación del acceso a la información se fundamente en la protección de derechos o intereses de terceros se otorgará, previamente a la resolución de la reclamación, trámite de audiencia a las personas que pudieran resultar afectadas para que aleguen lo que a su derecho convenga.

El plazo máximo para resolver y notificar la resolución será de 3 meses, transcurrido el cual la reclamación se entenderá desestimada.

Las resoluciones del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno se publicarán, previa disociación de los datos de carácter personal que contuvieran, por medios electrónicos, una vez se hayan notificado a los interesados.

El presidente del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno comunicará al Defensor del Pueblo las resoluciones que dicte en aplicación de este artículo.

La competencia para conocer de dichas reclamaciones corresponderá al Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, salvo en aquellos supuestos en que las comunidades autónomas atribuyan dicha competencia a un órgano específico, de acuerdo con lo establecido en la Disposición adicional cuarta de esta Ley.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

El Portal de Transparencia de Correos

Introducción

De acuerdo con lo establecido en la Ley 19/2013, los sujetos incluidos en su ámbito subjetivo de aplicación (entre ellos, las sociedades mercantiles estatales como Correos), deberán publicar de forma periódica y actualizada la información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad relacionada con el funcionamiento y control de la actuación pública.

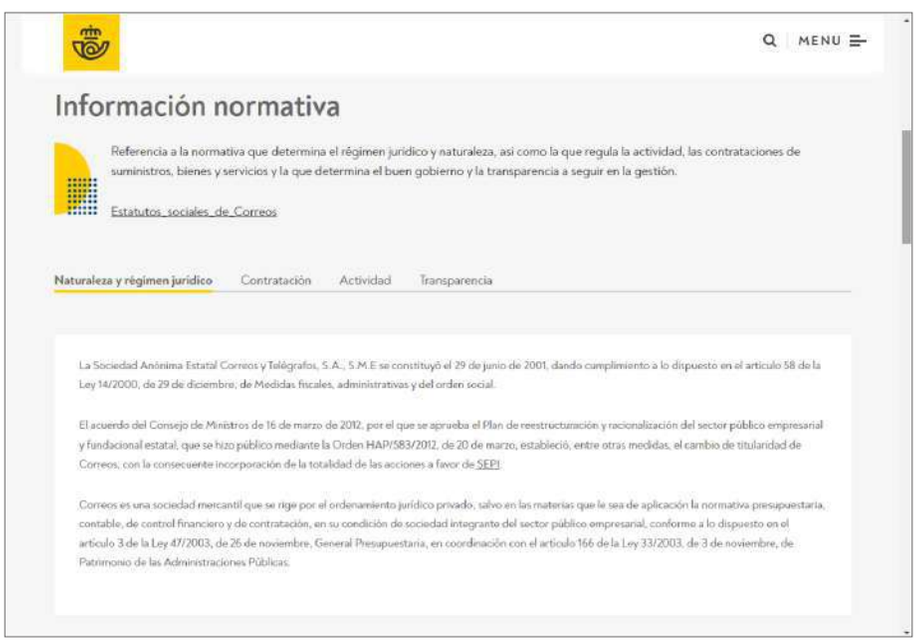
Asimismo, la Ley dispone que la información sujeta a las obligaciones de transparencia será publicada en las correspondientes sedes electrónicas o páginas web y de una manera clara, estructurada y entendible para los interesados.

En línea con lo anterior, Correos cuenta con su propio Portal de Transparencia, ubicado dentro de la web corporativa, mediante el que da cumplimiento a sus obligaciones en materia de publicidad activa.

Contenidos del portal

El Portal de Transparencia de Correos presenta la información estructurada en tres grandes bloques:

1. **Información normativa**
   Este apartado del Portal responde a una de las exigencias en materia de publicidad activa contempladas en el artículo 6 de la Ley 19/2013: la publicación de la normativa que resulta de aplicación a Correos.



En cumplimiento de dicha obligación, el apartado recoge la referencia a la normativa que determina el régimen jurídico y naturaleza de Correos, así como la que regula la actividad, las contrataciones de suministros, bienes y servicios y la que determina el buen gobierno y la transparencia a seguir en la gestión.

2. **Información organizativa**
   Dentro de la sección «Información organizativa» se publica el resto de los contenidos a los que alude el mismo artículo 6, es decir:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Funciones desarrolladas por Correos.
- Estructura organizativa.
- Organigrama actualizado.
- Perfil y trayectoria profesional de los responsables de los diferentes órganos.

3. Información económica

Este bloque incluye los contenidos de naturaleza económica, presupuestaria y estadística, a los que se refiere el artículo 8 de la Ley 19/2013:

- Información sobre contratos.
- Relación de convenios y encomiendas de gestión.
- Subvenciones y ayudas públicas concedidas.
- Información presupuestaria.
- Cuentas anuales e informes de auditoría de cuentas y de fiscalización por parte de los órganos de control externo.
- Retribuciones e indemnizaciones percibidas por quien ostente la condición de alto cargo y máximo responsable (en el caso de Correos, el presidente).
- Las resoluciones de autorización o reconocimiento de compatibilidad que afecten a los empleados públicos.
- Información estadística sobre el grado de cumplimiento y calidad del servicio postal universal.

Canal de acceso

Además de la publicidad activa de contenidos, el Portal de Transparencia de Correos cumple otra función: ofrecer información a los ciudadanos sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información pública de Correos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

En este sentido, la sección «Derecho de acceso» detalla el procedimiento que se ha de seguir para el envío de solicitudes de información pública:

> El procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso se iniciará con la presentación de la correspondiente solicitud, que deberá permitir tener constancia de la identidad del solicitante, la información que se solicita, la dirección de contacto a efectos de comunicaciones y, en su caso, la modalidad que prefiera para acceder a la información solicitada.

A efectos de acreditación de identidad, se indica que la solicitud «deberá incluir su nombre y dos apellidos; fotocopia del DNI o Pasaporte, o bien firma electrónica reconocida en el caso de las solicitudes enviadas por correo electrónico».

A continuación, se especifican las tres vías que se ponen a disposición de los interesados para el envío de solicitudes:

Adicionalmente, el bloque «Derecho de acceso» del Portal de Transparencia de Correos incluye otros contenidos que no resultan obligatorios de acuerdo con la Ley 19/2013, pero que se consideran de interés para los ciudadanos en el marco del compromiso de Correos en materia de transparencia y rendición de cuentas. Son los siguientes:

- «Resoluciones»: incluye dos tipos de contenidos:
  - Resoluciones denegatorias de Correos en virtud de los límites al acceso previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 19/2013.
  - Resoluciones del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (CTBG) sobre reclamaciones interpuestas frente a Resoluciones de acceso emitidas por Correos.
- «Estadísticas de acceso»: comprende información de interés sobre el ejercicio del derecho de acceso a la información pública por parte de los ciudadanos, ofreciendo datos estadísticos relativos al número de solicitudes recibidas anualmente desde la creación del Portal de Transparencia y su distribución mensual, temática y canal de recepción.

Es necesario mencionar, finalmente, que las filiales de Correos (Correos Express, Correos Telecom y Nexea), como sociedades mercantiles estatales con participación pública superior

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

al 50%, también disponen de sus propios Portales de Transparencia, alojados dentro de sus páginas web, cuya estructura y diseño es similar a la del Portal de Correos.

El Consejo de Transparencia y Buen Gobierno

Introducción

La Ley 19/2013 crea y regula el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, un órgano independiente al que se otorgan competencias de promoción de la cultura de transparencia en la actividad de la Administración Pública, de control del cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa, así como de garantía del derecho de acceso a la información pública. Se crea, por lo tanto, un órgano de supervisión y control para garantizar la correcta aplicación de la Ley.

El Consejo de Transparencia y Buen Gobierno se configura como un órgano independiente, con plena capacidad jurídica y de obrar, y cuenta con una estructura sencilla que, a la vez que garantiza su especialización y operatividad, evita crear grandes estructuras administrativas. La independencia y autonomía en el ejercicio de sus funciones vendrá garantizada, asimismo, por el respaldo parlamentario con el que deberá contar el nombramiento de su presidente.

Para respetar al máximo las competencias autonómicas, expresamente se prevé que el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno solo tendrá competencias en aquellas Comunidades Autónomas con las que haya firmado convenio al efecto, quedando, en otro caso, en manos del órgano autonómico que haya sido designado para el ejercicio de las competencias que a nivel estatal asume el Consejo.

El Consejo de Transparencia y Buen Gobierno se rige por lo dispuesto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, así como por las disposiciones que la desarrollen y por su Estatuto, aprobado por Real Decreto 919/2014, de 31 de octubre.

Funciones y principios

El Consejo de Transparencia y Buen Gobierno tiene por finalidad promover la transparencia de la actividad pública, velar por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad, salvaguardar el ejercicio de derecho de acceso a la información pública y garantizar la observancia de las disposiciones de buen gobierno.

A) Funciones

Para la consecución de sus objetivos, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno tiene encomendadas, entre otras, las siguientes funciones:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

a) Adoptar recomendaciones para el mejor cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Ley 19/2013.
b) Asesorar en materia de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
c) Informar preceptivamente los proyectos normativos de carácter estatal que desarrollen la Ley 19/2013 o que estén relacionados con su objeto.
d) Evaluar el grado de aplicación de la Ley. Para ello, elaborará anualmente una memoria en la que se incluirá información sobre el cumplimiento de las obligaciones previstas y que será presentada ante las Cortes Generales.
e) Promover la elaboración de borradores de recomendaciones y de directrices y normas de desarrollo de buenas prácticas en materia de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

B) Principios

a) Transparencia

Las resoluciones del Consejo, una vez notificadas y previa disociación de los datos de carácter personal, serán publicadas en su propia página web y en su Portal de la Transparencia.

El resumen de la memoria anual del Consejo será publicado en el Boletín Oficial del Estado, con especial atención al nivel de cumplimiento por parte de la Administración de las disposiciones de la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

b) Participación ciudadana

El Consejo, a través de los cauces de participación que se establezcan, colaborará con los ciudadanos para el mejor desempeño de sus funciones y para favorecer el cumplimiento de la normativa de transparencia y buen gobierno.

c) Rendición de cuentas

El Consejo de Transparencia y Buen Gobierno elevará anualmente a las Cortes Generales una memoria sobre el desarrollo de sus actividades y sobre el grado de cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley.

El presidente del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno comparecerá ante la Comisión correspondiente para dar cuenta de tal memoria cuantas veces sea requerido para ello.

d) Colaboración

El Consejo de Transparencia y Buen Gobierno convocará reuniones, con periodicidad al menos anual con los representantes de los organismos que hayan sido creados a nivel autonómico para el ejercicio de funciones similares a las encomendadas al Consejo.

El Consejo celebrará convenios de colaboración con las Comunidades Autónomas y Entidades Locales para la resolución de las reclamaciones que puedan presentarse ante la denegación expresa o presunta del derecho de acceso.

Asimismo, celebrará convenios de colaboración con las Administraciones públicas, las organizaciones sociales, las universidades, los centros de formación y cualquier otro

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

organismo nacional o internacional cuyas actividades se relacionen con buen gobierno y transparencia.

e) Funcionamiento
La información del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno se ajustará al principio de accesibilidad, especialmente en relación con las personas que sufran alguna discapacidad.
La información difundida por el Consejo se ajustará al Esquema Nacional de Interoperabilidad, aprobado por el Real Decreto 4/2010, de 8 enero, así como a las normas técnicas de interoperabilidad.
Se fomentará que la información del Consejo sea publicada en formatos que permitan su reutilización.

Estructura orgánica

El Consejo de Transparencia y Buen Gobierno se estructura en los siguientes órganos:

1. El presidente del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.
2. La Comisión de Transparencia y Buen Gobierno.
3. Otros órganos: la Subdirección General de Reclamaciones y la Subdirección General de Transparencia y Buen Gobierno, como órganos jerárquicamente dependientes del presidente del Consejo.

1. Presidente del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno

A) Funciones

El presidente del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, además de impulsar la acción del mismo para el cumplimiento de sus objetivos, ejerce las funciones de dirección, de gestión y de representación de dicho órgano.

Es el órgano competente para desarrollar, entre otras, las siguientes funciones:

a) Ostentar la representación legal e institucional del Consejo.
b) Adoptar criterios de interpretación uniforme de las obligaciones contenidas en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre o en el reglamento que desarrolle dicha ley.
c) Velar por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad y adoptar, en su caso, las medidas necesarias para el cese del incumplimiento de estas obligaciones.
d) Conocer de las reclamaciones que se presenten en aplicación del artículo 24 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre.
e) Responder las consultas que, con carácter facultativo, le planteen los órganos encargados de tramitar y resolver las solicitudes de acceso a la información.
f) Aprobar el anteproyecto de presupuesto del organismo.
g) Elaborar y proponer a la Comisión de Transparencia y Buen Gobierno para su aprobación el proyecto de memoria anual del organismo en el que se analice el grado de aplicación

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, y se proporcione información detallada sobre el cumplimiento de las obligaciones en ella previstas.

h) Convocar y presidir las reuniones de la Comisión de Transparencia y Buen Gobierno.
i) Suscribir convenios con entidades públicas y privadas.
j) Formular y aprobar las cuentas anuales del organismo.
k) Proponer, previo informe de la Comisión de Transparencia y Buen Gobierno, modificaciones a la normativa de rango legal o reglamentario que regule las materias de competencia del Consejo.
l) Resolver recursos contra actos y las decisiones adoptadas en materias de su competencia.

B) Nombramiento y cese

El presidente del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno será nombrado por real decreto del Consejo de Ministros a propuesta del titular del Ministerio de Hacienda y Función Pública. Con carácter previo a su nombramiento, el candidato propuesto deberá comparecer ante la comisión competente del Congreso de los Diputados que, por acuerdo adoptado por mayoría absoluta, deberá refrendar la propuesta de nombramiento en el plazo de un mes natural desde que se haya recibido la correspondiente comunicación.

El nombramiento se producirá entre personas de reconocido prestigio y competencia profesional por un periodo no renovable de cinco años.

El cese en el cargo de presidente del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno se producirá por expiración del mandato, a petición propia o por separación acordada por el Gobierno tras la instrucción del correspondiente procedimiento por parte del titular del Ministerio de Hacienda y Función Pública por incumplimiento grave de sus obligaciones, incapacidad permanente para el ejercicio de su función, incompatibilidad sobrevenida o condena por delito doloso.

C) Independencia

El presidente del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno desempeñará su cargo con dedicación absoluta, plena independencia y total objetividad. No estará sujeto a mandato imperativo, ni recibirá instrucciones de autoridad alguna.

2. La Comisión de Transparencia y Buen Gobierno

A) Funciones

Corresponde a la Comisión de Transparencia y Buen Gobierno el ejercicio de las siguientes funciones, entre otras:

a) Asesorar en materia de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

b) Informar preceptivamente los proyectos normativos de carácter estatal que desarrollen la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, o que estén relacionados con su objeto.
c) Aprobar la memoria anual del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.
d) Proponer al presidente la adopción de recomendaciones, directrices o guías de buenas prácticas en materia de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
e) Articular mecanismos de colaboración con órganos de naturaleza análoga a nivel autonómico o internacional.
f) Emitir informe sobre las cuestiones que le someta el presidente.
g) Aprobar el Reglamento de Funcionamiento Interno del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.

B) Composición

La Comisión de Transparencia y Buen Gobierno estará compuesta por un presidente, que será el del Consejo, y los siguientes Vocales:

a) Un diputado.
b) Un senador.
c) Un representante del Tribunal de Cuentas.
d) Un representante del Defensor del Pueblo.
e) Un representante de la Agencia Española de Protección de Datos.
f) Un representante de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas.
g) Un representante de la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal.

El Ministerio de Hacienda y Función pública trasladará al Gobierno las propuestas de nombramientos y, en su caso, ceses de los miembros de la Comisión de Transparencia y Buen Gobierno. El Gobierno efectuará dichos nombramientos o ceses, respetando el principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres.

C) Mandato

Los vocales de la Comisión de Transparencia y Buen Gobierno desempeñarán su cargo durante cinco años, pudiendo prorrogase su mandato por un periodo de igual duración.

Serán causas de cese en su mandato:

a) Nombramiento del vocal como presidente del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.
b) Renuncia anticipada.
c) Pérdida de la condición que le habilitó para ser propuesto en los supuestos de diputado, de Senador o de Consejero del Tribunal de Cuentas.
d) Propuesta de cese en caso de incumplimiento sobrevenido de las condiciones que motivaron su nombramiento en el caso del representante del Defensor del Pueblo, de la Agencia Estatal de Protección de Datos, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas o de la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

e) Expiración del mandato por incumplimiento grave de sus obligaciones, incapacidad permanente para el ejercicio de su función, incompatibilidad sobrevenida o condena por delito doloso.

D) Funcionamiento

La Comisión adoptará sus acuerdos en sesión plenaria, ostentando la Presidencia el presidente del Consejo. Actuará como secretario de la Comisión, con voz y sin voto, el titular de la Subdirección General de Transparencia y Buen Gobierno. En caso de vacante, ausencia o enfermedad, actuará de secretario un funcionario adscrito a la Subdirección General de Transparencia y Buen Gobierno designado a tal efecto por el presidente.

El presidente convocará a la Comisión de Transparencia y Buen Gobierno al menos una vez al mes. También se reunirá cuando así sea solicitado por la mayoría de sus miembros.

La Comisión quedará válidamente constituida, en primera convocatoria, si están presentes el presidente, el secretario y la mitad de sus miembros y, en segunda convocatoria, si están presentes el presidente, el secretario y la tercera parte de los miembros.

3. Otros órganos

La Subdirección General de Transparencia y Buen Gobierno y la Subdirección General de Reclamaciones son órganos administrativos dependientes del presidente del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno para la ejecución de aquellos proyectos, objetivos o actividades que les sean asignados, así como de la gestión ordinaria de los asuntos de su competencia.

Los Subdirectores Generales titulares de ambas serán nombrados y cesados por el presidente del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.

Los nombramientos se efectuarán entre funcionarios de carrera de la Administración General del Estado y, en su caso, de otras Administraciones públicas cuando así lo prevean las normas de aplicación, y que pertenezcan a Cuerpos y Escalas, a los que se exija para su ingreso el título de doctor, licenciado, ingeniero, arquitecto o equivalente.

Las Unidades y puestos de trabajo dependientes de las Subdirecciones Generales mencionadas se determinarán en las correspondientes relaciones de puestos de trabajo.

La Subdirección General de Transparencia y Buen Gobierno

La Subdirección General de Transparencia y Buen Gobierno tiene encomendadas, entre otras, las siguientes funciones:

a) Supervisar el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa contenidas en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

b) Proponer al presidente la adopción de criterios de interpretación uniforme de las disposiciones previstas sobre publicidad activa en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre.
c) Tramitar cuantas cuestiones y consultas le sean planteadas en relación a las materias de transparencia y buen gobierno.

La Subdirección General de Reclamaciones

La Subdirección General de Reclamaciones es el órgano del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno que desempeña las competencias inherentes a la tramitación de la reclamación prevista en el artículo 24 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre. Asimismo, le corresponde tramitar las consultas que, con carácter facultativo, puedan presentarse ante el Consejo, relativas a la aplicación de las disposiciones reguladoras del derecho de acceso a la información pública.

12.4. Seguridad de la información y ciberseguridad

12.4.1. Introducción

Los empleados de Correos disponen de los recursos tecnológicos necesarios y del acceso a sistemas y herramientas informáticas con la finalidad de facilitar las tareas diarias, fomentar la comunicación, optimizar los envíos, hacer un tratamiento adecuado de la información, etc., exclusivamente con fines laborales. La disponibilidad de los sistemas, la confidencialidad de la información y la imagen corporativa de Correos dependen del uso correcto, legítimo y responsable de estos recursos. De la misma forma, el uso inadecuado de estas herramientas puede implicar consecuencias que afecten al propio usuario, a otros usuarios o, incluso, a la imagen de Correos.

Un incidente de seguridad implicaría un riesgo de pérdida de información de los clientes o empleados de Correos y un deterioro en la imagen de la compañía. Por este motivo, Correos debe establecer todas aquellas medidas necesarias para evitar cualquier incidente de seguridad, incluyendo, entre esas medidas, la **adopción de unas buenas prácticas en materia de seguridad de la información** por parte de todos los empleados que ayuden a preservar el mayor activo de Correos: la información.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Para garantizar la seguridad de la información, todos los empleados de Correos (empleados de oficinas, técnicos de sistemas, comerciales, gestores de datos/procesos, transportistas, etc.) deberán asumir un **rol de seguridad** proporcional a las responsabilidades que desarrollan, asumiendo unas nociones básicas en materia de seguridad de la información que ayuden a optimizar la seguridad en los procesos de trabajo de Correos.

¿Qué es la ciberseguridad?

En el mundo en el que nos encontramos donde la digitalización, el uso de internet y los dispositivos está muy extendido y normalizado, es fundamental proteger uno de los activos más importantes de la actualidad: la información. Para ello, debemos adoptar medidas técnicas, organizativas, jurídicas y humanas de manera transversal que nos permitan reducir los riesgos que puedan comprometerla.

En este contexto, es importante conocer los conceptos de seguridad de la información y ciberseguridad y sus matices y diferencias:

La seguridad de la información, por su parte, busca proteger la información en cualquier formato (físico o digital) ante posibles riesgos como ataques materiales e inmateriales (informáticos o incendios, por ejemplo).

El avance de la tecnología en los últimos años ha generado un uso incalculable de dispositivos con conexión a internet y un volumen enorme de información y datos, lo que da lugar a la necesidad de proteger la información en el entorno digital de manera mucho más específica. El incremento constante del volumen de ciberataques, la influencia humana en los mismos (según un estudio realizado por IBM, un 95% de las incidencias en ciberseguridad son originadas por errores humanos) o el impacto que puedan tener en las empresas ocasionando pérdidas económicas descomunales, interrupciones de las tareas operativas o fugas de información dan prueba de su impacto y necesidad.

Por tanto, la **ciberseguridad** es el conjunto de medidas de protección de la información en formato digital (ordenadores, servidores, móviles, PDA o cualquier dispositivo conectado a internet que tenga acceso a información o la almacene) alojada en sistemas de información interconectados, vulnerables a los ciberataques.

Glosario

Se destacan los siguientes términos clave que todo empleado debe conocer en materia de ciberseguridad:

Activo. Cualquier recurso de la empresa necesario para desempeñar las actividades diarias y cuya no disponibilidad o deterioro supone un agravio o coste. La naturaleza de los activos dependerá de la empresa, pero su protección es el fin último de la gestión de riesgos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Amenaza. Circunstancia desfavorable que tiene consecuencias negativas sobre los activos provocando su indisponibilidad, funcionamiento incorrecto o pérdida de valor.

Autenticación. Procedimiento para comprobar que alguien es quien dice ser cuando accede a un ordenador o a un servicio *online.*

Impacto o consecuencia de una amenaza sobre un activo. El impacto se suele estimar en porcentaje de degradación que afecta al valor del activo, el 100% sería la pérdida total del activo.

Incidente de seguridad. Cualquier suceso que afecte a la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los activos de información de la empresa. Tiene origen en el acceso, uso, divulgación, modificación o destrucción no autorizada de información; un impedimento en la operación normal de las redes, sistemas o recursos informáticos; o una violación a una política de seguridad de la información de la compañía.

Ingeniería social. Tácticas utilizadas para obtener datos de naturaleza sensible de una persona. Estas técnicas de persuasión suelen valerse de la buena voluntad y falta de precaución de la víctima.

***Malware*.** Es un tipo de *software* que tiene como objetivo dañar o infiltrarse sin el consentimiento de su propietario en un sistema de información.

Phishing*.** Denominación que recibe la estafa cometida a través de medios telemáticos mediante la cual el estafador intenta conseguir información confidencial de usuarios legítimos (contraseñas, datos bancarios, etc.) de forma fraudulenta. Hay diferentes modalidades: ***smishing, si se realiza a través de SMS y ***vishing*** si se realiza a través voz.

Política de seguridad. Son las decisiones o medidas de seguridad que una empresa ha decidido tomar respecto a la seguridad de sus sistemas de información después de evaluar el valor de sus activos y los riegos a los que están expuestos.

***Ransomware*.** Situación en la que el ciberdelincuente toma control del equipo infectado y «secuestra» la información del usuario cifrándola, de tal forma que permanece ilegible si no se cuenta con la contraseña de descifrado. De esta manera extorsiona al usuario pidiendo un rescate económico a cambio de esta contraseña para que, supuestamente, pueda recuperar sus datos.

Riesgo. El nivel de riesgo es una estimación de lo que puede ocurrir y se valora, de forma cuantitativa, como el producto del impacto (consecuencia) asociado a una amenaza (suceso), por la probabilidad de la misma.

Suplantación de identidad. Actividad maliciosa en la que un atacante se hace pasar por otra persona para cometer algún tipo de fraude o acoso.

Vulnerabilidad. Debilidad que presentan los activos y que facilita la materialización de las amenazas.

Glosario

CID (confidencialidad, integridad y disponibilidad): Unidad de Reparto Ordinario.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Área de Seguridad de la Información

Con el objetivo de proteger la información de la compañía y de los clientes y de minimizar el riesgo de ciberseguridad, Correos ha desarrollado diferentes estrategias para gestionar la seguridad de la información, que funcionan como factor diferencial frente a otras empresas del sector.

Los ámbitos operativos del área de seguridad son los siguientes:

- Seguridad de redes y comunicaciones.
- Seguridad de sistemas y criptografía.
- Gestión frente a ciberamenazas y seguridad analítica.
- Control de acceso a la información.
- Auditoría y continuidad IT (Tecnología de la Información).
- Normativa, conformidad y comunicación.

Las estrategias del Área de Seguridad de la Información responden al compromiso de Correos con los clientes, pero también con la sociedad, en tanto que están orientadas a luchar contra el fraude (desde el punto de vista ténico y humano), a impulsar el negocio digital y los valores de la marca, a ofrecer servicios IT confiables y a promover la cultura de la ciberseguridad (para el personal de Correos y para los clientes). Entre las acciones dirigidas al personal de Correos se cuentan las siguientes:

- La difusión de materiales adaptados: alertas sobre fraudes, boletines con noticias y consejos, argumentarios para personal de atención al cliente, infografías explicativas sobre tipos de fraude, manuales de buenas prácticas, etc.
- La oferta de formaciones: charlas de concienciación, formaciones regladas, etc.
- Comunicaciones dirigidas al cliente para visibilizar el trabajo del área y como labor de concienciación social.

Cultura de ciberseguridad

Programa de ciberseguridad y cultura en Correos

Correos ofrece a su personal un programa de formación y concienciación en el que se pretende extender buenas prácticas para desarrollar una cultura de ciberseguridad. Este programa también desarrolla acciones dirigidas a clientes y a la sociedad en general.

Objetivos:

- Resolver problemas identificados, con acciones y criterios concretos.
- Alinear a los participantes con la estrategia de la compañía.
- Informar, formar y concienciar al usuario en tiempo y forma.
- Crear cultura de ciberseguridad.
- Cambiar conductas y comportamientos del usuario.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Formación en Seguridad de la Información para los empleados de Correos

Los empleados tienen un rol central en la seguridad en las empresas, ya que ellos son los que gestionan y utilizan los dispositivos tecnológicos de Correos para tratar el activo más importante de la compañía: la información.

Por esa razón Correos asume la responsabilidad de concienciar y formar al personal en materia de seguridad de la información. Esta formación crea una cultura de seguridad en la empresa, que sirve para establecer las bases de la protección de la información confidencial de Correos y de la información de los clientes y proveedores.

Estas medidas de seguridad, además de tener como objetivo central la prevención de ciberataques contra la compañía, están orientadas a cultivar en los empleados de Correos unas buenas prácticas en todo lo relacionado a la gestión de la información en sus tareas diarias. Para poder optimizar la seguridad en los procesos de trabajo, cada empleado deberá adquirir unas nociones básicas sobre seguridad de la información y velar, desde su rol dentro de la empresa, por la protección de esta, ya sea a partir de un uso adecuado tanto de los ordenadores y de las herramientas digitales como de la información en formato físico.

Algunas de las acciones llevadas a cabo en el marco de la ciberseguridad son:

- Formación en seguridad para empleados y empleadas.
- Establecimiento de políticas, normativas y procedimientos de seguridad.
- Supervisión de que se cumplen las buenas prácticas.
- Sensibilización y concienciación en seguridad para empleados.

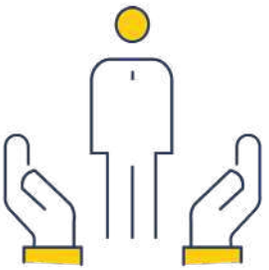
Información de referencia y política de seguridad

Las políticas, normativas y procedimientos de seguridad aplicables en Correos surgen a partir de la gestión del Comité de Seguridad de la Información, el órgano de la compañía encargado de salvaguardar y fortalecer las actividades relacionadas con el manejo de la información.

El comité establece las políticas de seguridad a emplear en el tratamiento de la información y, además, coordina todas las actividades relacionadas con la misma. De ese modo, con el fin de gestionar de forma segura la información de la que dispone Correos, se han constituido los siguientes objetivos estratégicos y normativas obligatorias sobre Seguridad de la Información:

- Mantener unos niveles de seguridad —en términos de confidencialidad, integridad y disponibilidad— coherentes con las necesidades del negocio y la confianza de los clientes.
- Asegurar el funcionamiento del Comité de Seguridad Corporativo.
- Implantar las medidas técnicas y organizativas que proporcionan el nivel de seguridad adecuado para tratar la información y garantizar el cumplimiento del marco legal vigente.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



- Difundir el marco normativo de Seguridad de la Información y promover la formación y concienciación en esta materia a todo el personal de Correos.
- Mantener un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información basado en estándares internacionales para identificar, cuantificar, priorizar y tratar los riesgos, así como para evaluar y revisar el desarrollo de la política de seguridad de la información como marco de definición de las directrices básicas de seguridad.

Los principales requisitos legales, regulatorios y normativos alcanzan el ámbito de la propiedad intelectual, tanto a nivel nacional como comunitario en las siguientes normativas:

- **Reglamento (EU) 2016/679** del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- **ISO 27001.** Esta certificación muestra el compromiso de Correos con garantizar las buenas prácticas en la seguridad de la información de que dispone, conociendo, gestionando y minimizando los riesgos y protegiendo a la empresa de las amenazas contra la información. El estándar de seguridad ISO 27001/27002 es un referente para establecer las medidas de seguridad a implantar en un tratamiento de la información, y abarca aspectos como el control de acceso a sistemas de información e instalaciones, las comunicaciones, la seguridad en la operación, el respaldo de la información, la seguridad en los RR. HH. y los proveedores.

12.4.2. Buenas prácticas y hábitos en el puesto de trabajo

Correos dispone de un marco de seguridad de la información y un área de seguridad multidisciplinar (Área de Seguridad de la Información), con una gran experiencia, que son los que determinan las medidas a implantar en los sistemas de información y procesos de la compañía.

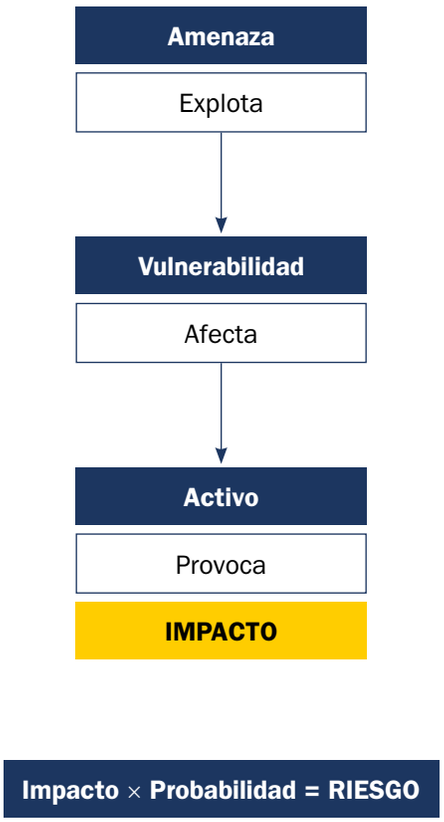
El Área de Seguridad de la Información no solo trabaja para implementar las medidas técnicas que velen por la seguridad de los sistemas e información de Correos, sino que marca unas recomendaciones generales a seguir por cada usuario de la organización para el desarrollo de unas buenas prácticas en el puesto de trabajo. Estas medidas de seguridad son el conjunto de procedimientos, controles y mecanismos técnicos que reducen o eliminan el riesgo. Pueden actuar de dos formas distintas:

- Reduciendo la probabilidad de que se manifieste la amenaza.
- Limitando el daño causado por esta.

Otra parte fundamental de la seguridad consiste en conocer los riesgos a los que está sometida la información y los efectos que una amenaza produce en cada una de las dimensiones de la información (confidencialidad, integridad, disponibilidad, etc.).

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Cuando se habla de riesgo, se hace referencia al grado de exposición a que una amenaza se materialice sobre uno o más activos causando daños o perjuicios a la organización. Cuanto mayores sean el daño ocasionado y la probabilidad de que la amenaza ocurra, mayor será el riesgo del activo, ocasionando daños personales, pérdidas financieras, interrupciones del servicio, pérdida de reputación y disminución del rendimiento.



Gestión de los dispositivos electrónicos

La PDA es el dispositivo utilizado por los carteros de Correos en el que se recoge toda la información relativa a clientes, envíos, datos personales, firmas, etc. A través de este dispositivo, el empleado de Correos maneja diariamente una gran cantidad de datos. Para proteger esta información, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- No se deberá conectar con la PDA a redes públicas, ya que podría ocurrir un robo de información confidencial.
- Habrá que bloquear la PDA siempre que no se esté utilizando; de esta forma, si se sufre un robo o pérdida, no se podrá acceder a la información.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- Habrá que utilizar una contraseña robusta de acceso a la PDA. No se compartirá con nadie y no se reutilizará.
- Se seguirán siempre las recomendaciones del Área de Seguridad de la Información.
- Se comunicará al CAU (Centro de Atención al Usuario) cualquier incidente de seguridad (robo o pérdida) mediante los canales oficiales y a la mayor brevedad posible.

Protección física de los datos

Información en papel

La información en papel puede resultar vulnerable en tanto que es fácilmente accesible para un usuario no autorizado. Para minimizar los riesgos de seguridad, se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Custodiar la documentación en todo momento e impedir que personas no autorizadas puedan acceder a la información que contiene.
- No dejar la información accesible a terceras personas en la mesa de trabajo, en la impresora o en el fax.
- Guardar y almacenar la documentación de forma ordenada en armarios y cajones cerrados con llave.
- Destruir manualmente los documentos, usar destructoras de papel o los medios que Correos pone a disposición para hacerlo de forma segura.

Protección física de datos

La seguridad de los datos busca proteger la información de Correos que se usa a diario para evitar el acceso de terceros a los dispositivos y a la información sensible o la suplantación de la identidad.

Para evitar riesgos como estos, se recomienda a los empleados de Correos seguir una rutina de buenas prácticas como las que se mencionan a continuación:

- Seguir una política de mesas limpias. Mantener el espacio de trabajo ordenado y despejado, sin papeles, dispositivos extraíbles, etc.
- Bloquear siempre el dispositivo mientras no se esté utilizando (pulsando las teclas Windows + L) y guardarlo en un lugar seguro al finalizar la jornada laboral.
- No anotar contraseñas en papel ni compartirlas con nadie.
- Evitar dejar información o datos personales a la vista de posibles miradas indiscretas.
- Al finalizar la jornada, guardar los documentos en papel en un lugar seguro.
- Evitar reutilizar documentos en papel que contengan datos de clientes, facturas, etc.
- No abandonar documentos en impresoras o escáneres.
- Utilizar las destructoras para deshacerse de la documentación que ya no se necesite.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Uso del identificador de usuario y gestión de contraseñas

Los usuarios y contraseñas son las señas de identidad de los empleados de Correos en el sistema y son personales e intransferibles. Los empleados son responsables de las acciones que se realizan con ellos. Ante esto, es necesario protegerlos de posibles robos siguiendo estas recomendaciones:

- No comunicar la contraseña a nadie y no escribirla en ningún sitio.
- Ante la sospecha de que alguien conoce la contraseña de acceso, modificarla.
- Cambiar la contraseña periódicamente, como mínimo una vez al año.
- Recordar que una contraseña segura se compone, como mínimo, de ocho caracteres alfanuméricos, incluyendo letras mayúsculas, minúsculas, dígitos y signos de puntuación.
- Al crear una nueva contraseña, no utilizar información previsible, nombres comunes fáciles de adivinar o palabras que se puedan encontrar en el diccionario. El 90% de las contraseñas son vulnerables porque el usuario utiliza formatos sencillos y fáciles de recordar.

Buenas prácticas y rutinas en el puesto de trabajo

Según lo visto, la protección de la información de Correos depende tanto de la protección de la información almacenada en dispositivos como de la información alojada en elementos físicos. Por lo tanto, desde que el empleado o empleada comienza a utilizar los dispositivos al inicio de la jornada hasta que los apaga, debe seguir las buenas prácticas de ciberseguridad para evitar riesgos como:

- **Acceso a los dispositivos y a la información** a través de dispositivos sin supervisión o desbloqueados.
- **Suplantación de identidad**, a partir de una mala gestión de las claves de acceso de los dispositivos.

Suplantación de marca

Las organizaciones como Correos suelen ser objeto de suplantación de marca por parte de los ciberdelincuentes, que utilizan la imagen de empresas o instituciones de prestigio como señuelo para engañar a sus víctimas.

La suplantación de marca puede llevarse a cabo mediante diferentes técnicas, siendo las más conocidas el *phishing, smishing, vishing* o el robo de identidad empresarial. El objetivo principal es el robo de datos personales o la descarga de *malware,* un programa malicioso que se instala en nuestro dispositivo al descargarnos un archivo adjunto para infectarlo, robar la información o acceder a otros dispositivos de la empresa.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Phishing

El *phishing* es una técnica de ciberdelincuencia que utiliza el fraude y el engaño para manipular a sus víctimas y hacer que revelen información personal confidencial por correo electrónico.

Las campañas de *phishing* que utilizan la marca Correos como señuelo para engañar a clientes y ciudadanos son habituales, pero no por ello pierden efectividad ya que los ciberdelincuentes trabajan en mejorar sus técnicas y desarrollan acciones cada vez más difíciles de detectar. Las campañas de *phishing* más habituales con la marca Correos son aquellas en las que se solicita completar la dirección de entrega o pagar tasas de aduana para recibir un paquete, entre otras.

Es importante recordar que Correos nunca solicita datos personales o bancarios por correo electrónico, ni tampoco realizar pagos *online* para la recepción de un paquete.

Smishing y *vishing*

Otras técnicas de fraude en la misma línea que el *phishing,* pero con diferentes vectores de entrada, son el *smishing* y el *vishing.*

El *smishing* es una suplantación de identidad a través de SMS. Normalmente, en el SMS que recibimos en nuestro dispositivo móvil aparece un enlace para ejecutar una acción. Si pulsamos en el enlace, nos conducirá a una página web fraudulenta en la que se solicitarán nuestros datos.

El *vishing* también es una suplantación de identidad, pero, en este caso, mediante una llamada de voz. El interlocutor se hace pasar por un empleado de una empresa de confianza para solicitar datos personales o credenciales de acceso a los sistemas. Normalmente se utiliza la urgencia para que la víctima del fraude realice la acción lo antes posible.

Consejos para evitar caer en el fraude

- **Verificar** la **identidad del remitente** o de la **persona que nos llama,** así como la **dirección de *e-mail.***
- **Contactar** personalmente con la **entidad** antes de acceder o responder a algún enlace de un correo sospechoso.
- **Prestar atención al tono.** Es común que se use un **tono de urgencia** para que la víctima del fraude no tenga tiempo de pensar (por ejemplo, simulando falsas emergencias repentinas) o un **tono de amenaza** si la víctima no realiza la acción solicitada.
- **Desconfiar** de mensajes de **regalos, descuentos** y **sorteos,** así como de correos que contengan **imágenes** con **mala calidad** o **faltas de ortografía.**
- **Evitar** hacer **clic en enlaces** o **descargar adjuntos** en mensajes sospechosos.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

- **No facilitar información personal** en páginas sospechosas.
- **Permanecer atento** a mensajes sospechosos a través de **redes sociales** o **aplicaciones de mensajería instantánea,** canales que también suelen utilizar los ciberdelincuentes.

Robo de identidad empresarial

El robo de identidad empresarial consiste en asumir la identidad de una compañía a través de la copia o clonación de su dominio, portal web, marca o aplicaciones móviles.

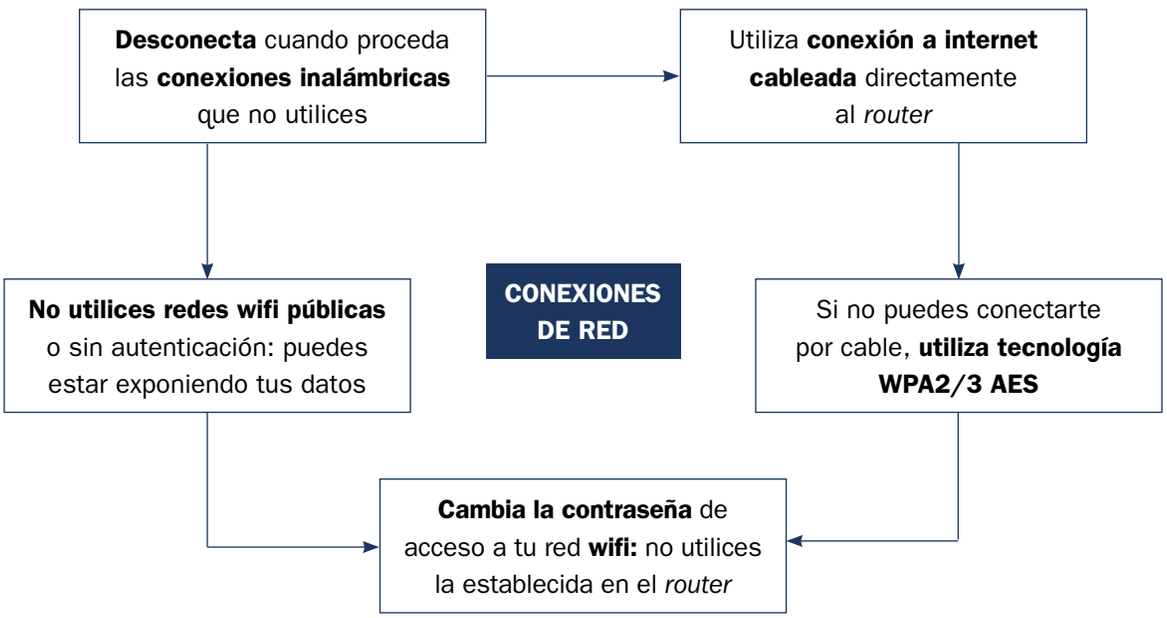
Los denominados sitios espejo son un fenómeno cada vez más recurrente por los ciberdelincuentes, que clonan la estructura de la web original con las mismas imágenes, colores, contenido, etc., de tal forma que a los usuarios les resulta muy difícil distinguir entre la página web original y la falsa. Una vez dentro de la página falsa, la víctima realizará las acciones habituales que acostumbra a hacer, introduciendo su usuario y contraseña en primer lugar para autenticarse. Al introducir estos datos, pasarán a manos de los ciberdelincuentes.

Consejos para evitar caer en páginas falsas

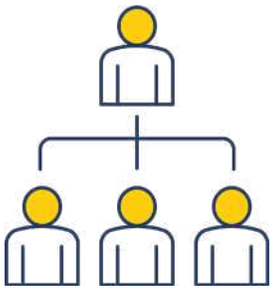
- **Verificar** siempre que la **conexión** sea **segura** y que aparezca el **icono de candado** junto con las letras **https://.**
- **Revisar** que el dominio se corresponda con el **dominio original** y que no aparezca alguna mayúscula o alguna letra de más. Por ejemplo: www.correoos.es o www.correOs.es

Navegación

Recomendaciones de conexión



© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.



Se recomienda seguir las recomendaciones que se enumeran a continuación para garantizar una sesión de navegación segura:

- Exclusivamente acceder a páginas cuyos datos viajen cifrados (la URL debe empezar por https).
- No iniciar sesión (usuario/contraseña) en ningún servicio mientras se esté conectado a una red pública.
- Evitar realizar transacciones bancarias, compras *online* o cualquier otra tarea que suponga el intercambio de datos privados desde redes wifi públicas.
- Tras la conexión, eliminar los datos de la red memorizados en el equipo.

Cómo actuar ante un incidente de seguridad

¿Cómo actuar ante un incidente de seguridad?

Si el empleado de Correos detecta cualquier incidente de seguridad, podrá reportarlo a través de cualquiera de estos dos canales:

- En el **botón «Informar sobre correo de *phishing*» de su correo electrónico.**
- En el **buzón de uso exclusivo interno.** Será importante recordar que este buzón es exclusivamente interno y por lo tanto no debe facilitarse ni a clientes ni a personal ajeno a Correos.

La detección y comunicación de un incidente de seguridad es esencial para su resolución temprana. Si no se lleva un protocolo y gestión del incidente adecuado las consecuencias podrían ser:

- Daños reputacionales y de imagen.
- Pérdidas económicas.
- Pérdida de confianza.
- Consecuencias legales.

Otros dominios relevantes

El desarrollo veloz de las nuevas tecnologías ha generado un impacto masivo en el intercambio de información, no solo en ámbitos laborales, sino también en la esfera de la vida privada. Por esta razón, será de crucial importancia que los empleados de Correos incorporen las rutinas de ciberseguridad en su uso diario de la tecnología para garantizar la protección de la información almacenada en dispositivos electrónicos o en soportes físicos. De esta forma, las buenas prácticas en materia de seguridad se trasladarán con naturalidad al quehacer diario en los puestos de trabajo.

A continuación, se enumeran una serie de recomendaciones adicionales que son importantes que las conozcan todos los empleados y empleadas de Correos con la finalidad de aumentar su nivel de seguridad.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Correo electrónico

Para **evitar incidentes de seguridad** derivados del uso erróneo o inadecuado del correo electrónico a la hora de enviar mensajes, habrá que tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Antes de enviar un correo electrónico, comprobar el destinatario y la información que se envía.
- No responder correos de SPAM ni reenviar mensajes cadena.
- No difundir la clave de acceso del *e-mail.*
- Utilizar métodos corporativos para enviar información de forma segura y cifrar los archivos antes de enviarlos para garantizar la confidencialidad.
- Facilitar la dirección de correo electrónico solo a personas conocidas.
- No abrir mensajes de correo de origen desconocido; eliminarlos directamente para evitar el robo de datos personales o la descarga de *malware* a través de técnicas de cibercrimen como el *phishing, smishing* o *vishing* ideadas para suplantar la identidad del usuario o para robarle información a través de correos electrónicos falsos.
- No clicar en los enlaces que aparecen en los correos electrónicos, no descargar archivos adjuntos ni introducir datos personales a través de ningún enlace.
- Al navegar en sitios web, verificar que la conexión sea segura y que aparezca el icono de candado junto a las letras https://; la presencia de estas letras al comienzo de una URL son un indicador de que los datos viajan cifrados.
- Revisar que el dominio se corresponda con el dominio original de la página en la que se navegará y que no aparezca alguna mayúscula, letra o número de más. Por ejemplo: www.correoos.es o www.corre0s.es
- Cuando sea posible, no utilizar redes wifi públicas o sin autenticación, para evitar exponer los datos personales. Si se navegara utilizando una red pública, no iniciar sesión en ningún servicio que requiera el uso de un usuario y una contraseña (transacciones bancarias, compras *online,* etc.).
- Tras la conexión, eliminar los datos de la red memorizados en el ordenador.
- Al utilizar una red privada de wifi, reemplazar la contraseña del *router* por una contraseña segura.

Glosario

Spam: Correo electrónico no solicitado que se envía a un gran número de destinatarios con fines publicitarios o comerciales.

Wifi pública

La conexión a redes públicas

Al conectarse a las redes wifi públicas se asumen grandes riesgos, ya que se exponen los datos personales, el tráfico y la identidad de forma casi total. El riesgo se incrementa si se utiliza este tipo de redes para acceder o intercambiar información de valor o confidencial.

El problema con este uso de las redes públicas es que existen **redes fraudulentas** que simulan ser redes reales (en hoteles, estaciones de tren, aeropuertos, etc.) para espiar

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

o robar la información personal. Es importante tener en cuenta estos consejos antes de conectarse a una red pública:

- Deshabilitar cualquier proceso de sincronización del equipo si se va a usar una red pública.
- Mantener siempre el equipo actualizado, con el antivirus instalado correctamente.

La nube

Los servicios en nube son servidores *online* que permiten tener disponible la información las 24 horas del día para todos los usuarios que tengan acceso, por lo que compartir ficheros, realizar modificaciones sobre los mismos o descargar la documentación hace que mejore la relación de trabajo de los equipos.

Los servicios en nube son una opción cada vez más utilizada para tener copias de seguridad disponibles sin necesidad de un disco duro físico, por lo que hay que tener en cuenta una serie de recomendaciones que mitiguen cualquier riesgo al que la información se pueda ver expuesta:

- Utilizar exclusivamente servicios en nube que estén comprometidos con la política de privacidad de la Unión Europea.
- Configurar las opciones de seguridad que brinde el servicio (doble factor de autenticación, compartición de archivos, etc.).
- Almacenar de forma cifrada los ficheros que se compartan con información personal o confidencial.
- No almacenar la información únicamente en la nube; disponer de un medio alternativo de copia/recuperación.

Recomendaciones en el uso de las redes sociales

En los últimos años, la popularización de las redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram) ha creado un entorno de exposición constante de datos de carácter personal en internet, por lo que los usuarios se han vuelto vulnerables al robo o uso privilegiado de su información por parte de usuarios no autorizados, a veces, incluso, sin ser conscientes de ello, por lo que es recomendable seguir estos consejos:

- No utilizar la cuenta corporativa para asuntos personales.
- Tener cuidado al compartir información: los datos de los empleados y los de Correos son muy valiosos.
- Aceptar únicamente a usuarios conocidos.
- Evitar exponer a menores.
- No compartir la ubicación bajo ningún concepto.
- Denunciar las conductas abusivas o sospechosas.

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

12.4.3. Decálogo de seguridad

Correos ha desarrollado, como medida preventiva, un decálogo básico que los empleados deben recordar con el objetivo de saber cómo reaccionar ante los principales desafíos de seguridad que se originan en el desempeño normal de sus funciones:

© Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

Para conocer las bases de la convocatoria, consúltese
https://www.correos.com/personas-y-talento/#convocatorias-publicas